VNiVERSiDAD
D SALAMANCA

Servicios de información electrónica en la Administración Autonómica española

MÁSTER EN

SISTEMAS DE INFORMACIÓN DIGITAL

2011-2012

TUTOR ACADÉMICO:
Yolanda Martín González

REALIZADO POR:
José Antonio Maldonado Jiménez

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN

MÁSTER EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN DIGITAL

Trabajo Fin de Máster

Servicios de información electrónica en la Administración Autonómica española

REALIZADO POR:
José Antonio Maldonado Jiménez

TUTOR ACADÉMICO:
Yolanda Martín González

Salamanca, 2011

ASIENTO CATALOGRÁFICO

Autor	Maldonado Jiménez, José Antonio
Título	Servicios de información electrónica en la Administración Autonómica española
Director / Tutor	Martín González, Yolanda
Departamento	Universidad de Salamanca (España). Departamento de Biblioteconomía y Documentación
Fecha	2011
Desc. Física	104 p.
Palabras clave	Administración electrónica, Comunidades Autónomas, servicios de información electrónica, Unión Europea, España, políticas de información.
Descripción	Trabajo Fin de Máster del Máster en Sistemas de Información Digital, curso 2010-2011

Resumen

Este trabajo presenta dos propuestas relacionadas con la Administración electrónica en las Administraciones Autonómicas: En la primera fase se desarrollan las fases de evolución de la Administración electrónica a través de las distintas iniciativas propuestas por la Unión Europea y España, mientras que en la segunda fase se realiza un estudio de los portales web de las Administraciones Autonómicas españolas y, más en concreto, el análisis de los servicios de información electrónica que proporcionan a los ciudadanos, describiendo y clasificando según estudios previos los distintos servicios de información localizados en los portales web de las distintas Comunicaciones Autónomas para terminar desarrollando una clasificación propia de los servicios de información electrónica.

Abstract

This work presents two models connected wtih the electonic administration for the Spanish Regional Government: Frst step is developed for several stages of electronic administration evolution through the different European and Spanish initiatives, whereas the second step we make a Regional Adminitration webs study and more specifically, the electronic information services analysis that provides citizens, describing and classifying according to previous studies the various information services localized in the different autonomous regions to finish developing its own classification of electronic information services.

Lista de figuras

Figura 1 → Página web del Gobierno de Canarias

Lista de Gráficos

Gráfico 1 → Desarrollo de iniciativas de Administración Electrónica en España

Gráfico 2 → Medidas Plan Moderniza

Lista de Tablas

Tabla I → Tipos de servicios europeos de administración electrónica

Tabla II → Resumen de los planes de actuación en España para la sociedad de la información

Tabla III → Tipos de servicios ofrecidos por la e-Administración

Tabla IV → Servicios ofrecidos situados bajo enlace "*Servicios"*

Tabla V → Tipos de Servicios de Información según José A. Merlo

Tabla VI → Servicios de Información - Vida cotidiana

Tabla VII → Servicios de Información – Administración electrónica

Tabla VIII → Servicios de Información – Participación

Tabla IX → Servicios de Comunicación

Tabla X → Servicios de Transacción

Tabla XI → Prestaciones/Herramientas de Información

Tabla XII → Servicios de información según propuesta planteada en el trabajo de investigación

Lista de Cuadros

Cuadro 1 → Líneas de acción del Plan de Acción *eEurope 2002*

Lista de acrónimos

Comunidades Autónomas

AN → Junta de Andalucía
AR → Gobierno de Aragón
AS → Gobierno del Principado de Asturias
IB → Gobierno de les Illes Balears
CN → Gobierno de las Islas Canarias
CB → Gobierno de Cantabria
CM → Gobierno de Castilla-La Mancha
CL → Junta de Castilla y León
CT → Generalitat de Catalunya
CV → Generalitat Valenciana
EU → Euskadi
EX → Junta de Extremadura
GA → Xunta de Galicia
LR → Gobierno de La Rioja
MA → Comunidad de Madrid
MU → Región de Murcia
NA → Navarra

Otras

TIC → Tecnologías de información y la comunicación

SUMARIO

Página

LISTADO DE FIGURAS, GRÁFICOS Y TABLAS

LISTADO DE ACRÓNIMOS

1. INTRODUCCIÓN..... 1

2. ESTADO DE LA CUESTIÓN..... 5

2.1. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA..... 6

2.2. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA UNIÓN EUROPEA..... 7

2.3. ADMINISTRACIÓN ESPAÑOLA..... 13

2.4. ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA..... 23

2.5. SERVICIOS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN..... 24

3. METODOLOGÍA..... 25

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... 30

5. CONCLUSIONES..... 49

6. BIBLIOGRAFÍA..... 53

7. ANEXOS..... 56

1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la Sociedad de la Información y la toma de conciencia social sobre las posibilidades que ofrece la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), ha supuesto una transformación de la economía tradicional en una economía donde la generación de la riqueza o el poder se basa en la capacidad tecnológica de las empresas, instituciones y ciudadanos.

Asimismo, las posibilidades que el uso de las TIC brindan a las Administraciones para mejorar la relación entre las mismas y el ciudadano está impulsando en gran medida la evolución de la Administración Pública hacia un nuevo modelo, la Administración Pública como prestadora de servicios.

Este proceso de transición ha llevado a que muchas Administraciones Públicas se encuentren inmersas en complejos procesos de modernización para adaptarse a las nuevas exigencias del entorno social, económico y tecnológico actual, realizándose estrategias, acciones e instrumentos que dotan a los ciudadanos, empresas y administraciones, de un entorno propicio para la evolución a la Sociedad de la Información.

En este contexto, el desarrollo de la Sociedad de la Información y la denominada *Administración Electrónica* pasa a ser una de las prioridades de los gobiernos. Tanto en el contexto europeo, nacional y autonómico se han producido diferentes iniciativas para impulsar tales desarrollos como estrategias de dinamización económica y social.

En el *Libro Verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información* presentado por la Comisión Europea en 1999 se exponía claramente cómo el acceso a la información pública contribuye a la movilidad de los trabajadores, al desarrollo del mercado interior, a la creación de una Europa de los ciudadanos, a la transparencia de la actuación de la Unión Europea ante los ciudadanos y a proporcionar información de interés para empresas y de interés general.

La Unión Europea ha ido fomentado, desde la constitución de la Sociedad de la información, que las TIC son un catalizador de la modernización administrativa y de la mejora de los servicios. Así pues, la administración en línea forma parte del desarrollo de las políticas nacionales de la Sociedad de la Información. Estudios comparativos ponen de manifiesto que los servicios públicos básicos accesibles en línea, pasaron del 17% al 43% entre octubre de 2001 a octubre de 2003. La revisión del citado Plan, también pone de manifiesto las diferencias en la consecución de los objetivos ente los diversos países de la Unión.

La mejora de los servicios públicos es el principal reto de la administración electrónica que no pretende únicamente facilitar a los ciudadanos la obtención de la información que emana de la administración, sino además, acortar los plazos de espera en las transacciones mejorando la transparencia administrativa, como por ejemplo, las complicadas y a veces lentas contrataciones públicas

De esta manera se abre un horizonte amplio, con posibilidades de mejorar y aumentar servicios, de ahorrar tiempo y trabajo a medio y largo plazo pero que supone cuestionar, mejorar, ampliar y renovar los métodos utilizados tradicionalmente en la Administración pública.

En ese marco de los nuevos modelos de gestión de las Administraciones Públicas actuales, y a su necesario servicio es donde ha cobrado una importancia excepcional la utilización de fuentes y servicios de información. Eso es así debido a que si bien es evidente la importancia de la información en el funcionamiento de cualquier organización debido a la exigencia del manejo de un número cada vez mayor de informaciones y datos para la adopción racional de decisiones.

Se ha realizado muchos estudios cuantitativos para conocer el uso de Internet por parte de distintas Administraciones en la Administración General del Estado por Muñoz-Cañavate (2003), en la Administración regional o Autonómica (Muñoz-Cañavate, 2003), o en la Administración local (Muñoz-Cañavate, 2008) pero han sido muy pocos los estudios de tipo descriptivo que se han realizado sobre las Administraciones Autonómicas y los tipos de servicios que se ofrecen en ellas. Esa carencia de investigaciones al respecto justifica la elección del tema de nuestro trabajo.

No se han descrito aún los tipos de servicios que se ofrecen en las Administraciones Autonómicas y no se han estudiado el grado de desarrollo de la Administración electrónica por lo que en este trabajo se va a realizar un estudio y un análisis de los servicios de información electrónica en la Administración Autonómica en España.

Las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones permiten el acceso universal de la información por lo que las Administraciones Autonómicas utilizan estas herramientas como plataformas para la gestión de trámites, realización de consultas, etc. Pero además de funcionar como herramienta para conectar de forma rápida y sencilla al ciudadano con la Administración, las TIC constituyen un sistema de información en sí mismo, ofreciendo todo tipo de información al ciudadano para mejorar su día a día.

El estudio realizado tiene como objetivo general el estudio de los portales web de las Administraciones Autonómicas españolas y, más en concreto, el análisis de los servicios de información electrónica que proporcionan a los ciudadanos. De este modo, se pretende conocer qué servicios de información ofrecen las Administraciones Autonómicas en sus portales web distinguiéndolos de los demás tipos de servicios, como son los servicios de comunicación y los servicios de transacción.

Los objetivos específicos a alcanzar con la realización del estudio son:

- Establecer un marco general de las políticas de información, mediante un estado de la cuestión de los programas, planes e iniciativas que se han creado y aplicado en toda Europa, inclusive España, y que hacen posible la Administración Electrónica.

- Identificar y extraer los distintos servicios que ofrecen los portales web de las Administraciones Autonómicas.

- Describir y clasificar los servicios de información extraídos previamente según los model*os* propuestos por el prof. José A. Merlo (1998) en el artículo: *Servicios de Información en línea para el desarrollo local* y en el realizado por los profesores Chaín Navarro y Muñoz Cañavate (2008) en su trabajo: *La Gestión de información en las sedes web de los ayuntamientos españoles.*

- Ofrecer una clasificación de los distintos servicios de comunicación, servicios de transacción, herramientas de información y los servicios de información más comunes que ofrecen las Administraciones Autonómicas. Con estos últimos, los servicios de información, se hace una propuesta de clasificación para una mejor identificación de los mismos.

Este trabajo de investigación está estructurado en varias partes. En la parte introductoria se justifica la elección del tema, se exponen los objetivos –generales y específicos, la metodología utilizada para la elaboración del trabajo, su estructura y el material bibliográfico consultado.

En el apartado denominado *Estado de la cuestión* se enuncia lo que se entiende por administración electrónica en Europa, aclarando el comienzo de la Administración electrónica en la Unión Europea a través de las distintas iniciativas *eEurope*, que tratan de conseguir una Europa donde todos sus ciudadanos tengan al alcance de la mano los beneficios de la sociedad de la información para un mejor acceso a los servicios públicos. Además de las iniciativas realizadas por la Unión Europea para desarrollar la sociedad de la información, se han descrito las distintas iniciativas y políticas de información que se han realizado en España, como son los planes *Info XXI, España.es, Moderniza, Avanza* y por último, el actual plan que se desarrolla en España el *Plan Avanza2.*

Todo este marco general sobre la administración electrónica se desarrolla para poder describir la función y los tipos de servicios que ofrecen las Administraciones Autonómicas en España.es con especial hincapié a los servicios de información electrónicos.

En el apartado de metodología se ha divido en varias fases, la revisión bibliográfica en busca de artículos científicos relativos al campo de estudio, los servicios de información electrónicos y la Administración electrónica. Se hizo uso básicamente de repositorios especializados en nuestro campo de estudio, como es *Library Information Science (e-LIS)* y en bases de datos especializadas también en nuestro campo, en este caso las Bases de datos del CSIC.

La siguiente fase trata de las búsqueda de información oficial sobre Administración electrónica, haciendo uso de las páginas oficiales de la Comisión Europea y de la Unión Europea en el apartado de Sociedad de la Información. Además para el estudio de las las iniciativas españolas sobre Administración electrónica también se hizo uso de las páginas oficiales del Consejo Superior de Administración electrónica y las páginas del Plan Avanza.

La última fase se refiere a la búsqueda bibliográfica en búsqueda de monografías relativas a los temas en cuestión, localizando en la Biblioteca de la Facultad de Traducción y Documentacón dos grandes obras sobre Administración electrónica e Información Administrativa, como son las obras de la profesora de la Universidad de Granada, María Pinto y Gómez Camarero, *La ciberadministración española en la sociedad de la información: retos y perspectivas* (2005) que aclara de manera brillante la situación de la administración electrónica en España y la obra de José R. Cruz Mundet y Fernando Mikelarena, *Información y Documentación Administrativa.*

En el apartado de resultados se desarrolla en varias fases también, primeramente identificando y extrayendo los tipos de servicios que se ofrecen en las Administraciones Autonómicas, diferenciando entre servicios de información y cualquier otro servicio ofrecido, tales como servicios de comunicación o transacción.

La siguiente fase se desarrolla describiendo y clasificando según estudios previos los distintos servicios de información localizados en los portales web de las distintas Comunicaciones Autónomas para terminar desarrollando una clasificación propia de los servicios de información electrónica.

Despues de leer y estudiar la diferente información recogida para la elaboración de este trabajo de investigación se ha utilizado básicamente la ayuda de dos grandes artículos científicos sobre la Administración electrónica y los servicios de información, como son los artículos del profesor José Antonio Merlo, *"Servicios de información en línea para el desarrollo local"* (1998) y de Chaín Navarro y Muñoz Cañavate en su artículo *"La gestión de información en las sedes web de los ayuntamientos españoles"* (2008).

2. ESTADO DE LA CUESTIÓN

Los avances tecnológicos en nuestra época son cada vez mayores y la sociedad en general está integrada dentro de estos avances. La sociedad debe aprovechar esta serie de tecnologías no sólo como algo destinado únicamente al ocio sino que los debe contemplar como una serie de herramientas útiles para todo tipo de acciones, ya sean laborales, educacionales, médicas, etc.

Sin duda alguna la sociedad en general se ha visto influenciada de alguna u otra forma por el uso de Internet. Las diferentes instituciones y organizaciones de la sociedad como la educación, el comercio, las finanzas, las administraciones, etc., han tenido que cambiar sus esquemas tradicionales para adaptarse a la actual sociedad de la información. Se ha vuelto cotidiano el uso de los servicios que brinda Internet. El pago de servicios básicos como la Luz Eléctrica y el teléfono así como distintas transacciones bancarias se han convertido en algo normal para muchos.

La gestión de estos procesos ha cambiado radicalmente el modo de funcionamiento de la Administración, renovando las antiguas formas de relacionarse los ciudadanos o las empresas con ella así como las propias relaciones existentes entre las distintas administraciones y la forma de trabajar de su personal. La modernización o transformación continua del sector público constituye una necesidad de la sociedad actual que exige a su Administración una mayor eficacia, eficiencia, calidad y una mayor orientación a la ciudadanía; y todo ello en un entorno cambiante y complejo.

El gran reto de cambio futuro y de modernización exige una concepción integral de la organización, de sus funciones, de la estructura y de su cultura, de la dirección estratégica, de los procesos de decisión, de la calidad, de la gestión del capital humano y de la gestión del conocimiento, de los procesos de prestación de servicios a la ciudadanía, de las tecnologías y de los sistemas de información.

La incipiente información que se genera en la actual situación histórica hace que la gestión de la información sea cada vez más importante debido primordialmente a que la información de calidad es ahora mismo un activo esencial para acercar a la población y a las empresas a las administraciones.

Las posibilidades de transformación que la sociedad de la información ofrece a las Administraciones públicas son inmensas, desde nuevas formas de relaciones interadministrativas, de cooperación e interoperabilidad que agilizarán las gestiones y los procesos administrativos a la influencia de los ciudadanos en la toma de decisiones en los gobiernos (García Arribas y López Crespo, 2003) hasta la disponibilidad de servicios públicos de calidad orientados hacia los administrados. En los últimos años, las diferentes Administraciones Públicas españolas (nacional, autonómica y local) han acometido procesos de cambio que tratan de acercar los servicios a la ciudadanía por canales surgidos a partir de la aplicación de las nuevas tecnologías.

Con el uso de las nuevas tecnologías se ha creado una tendencia hacia la globalización de las relaciones políticas, económicas, informacionales y sociales. El objetivo de esta interconexión mundial compartiendo y transmitiendo conocimiento es conseguir un progreso económico sólido, democracias fuertes, y en definitiva, el desarrollo sostenible para todos los países. Sin embargo esta política global de información y conocimiento acarrea una gran división entre los países desarrollados que tienen una economía fuerte y por lo tanto poseen medios tecnológicos, y los países que su economía no es tan fuerte y no pueden acceder a una infraestructuras tecnológicas mínimas.

A este fenómeno se le conoce como «*brecha digital*» que acarrea el problema de que si un país no se sube al tren de las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones se distanciará de los demás países y del progreso social y económico, ya que las TIC generan información de forma progresiva que se convierte en conocimiento, que se traduce en progreso económico y social.

Para poder responder a los desafíos que nos plantea la globalización de la información las Administraciones tienen el deber de hacer frente al desarrollo y expansión de la sociedad de la información. Las Administraciones deben crear los cauces necesarios para que todos los ciudadanos puedan formar parte de la Sociedad del Conocimiento, por lo que a su vez tienen que ser los que impulsen y promuevan las nuevas tecnologías.

2.1. Administración electrónica

Según la Unión Europea, en su escrito *El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa COM (2003) 567 final,* la administración electrónica o «eGovernment» se define como la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal.

El objetivo es mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas.

La Sociedad del Conocimiento se identifica claramente en las políticas y directrices europeas que promueven una sociedad abierta y competitiva basada en la economía digital y poniendo especial énfasis en la Administración Electrónica como impulsora para la inclusión y la calidad de vida. Sin duda, las TIC han irrumpido con fuerza en la sociedad y están transformando rápidamente la economía y las costumbres en los distintos ámbitos de actuación de la actividad diaria (ocio, trabajo, etc.). Los hábitos de los ciudadanos se adaptan rápidamente a los nuevos servicios que el sector privado les ofrece a través de la red.

En este contexto, la Administración Pública se posiciona como referencia en el liderazgo en calidad e innovación en la prestación de servicios. A corto plazo, para cumplir la legislación, satisfacer las demandas de los ciudadanos y aumentar los niveles de productividad. A medio y largo término, como motor y transmisor a los agentes sociales y económicos para seguir en un proceso de mejora continua que permita a Europa competir en un marco económico globalizado y mantener la Sociedad del Conocimiento.

Por ejemplo, con la eficiencia y la competencia de los servicios públicos a través del mercado electrónico se pueden ahorrar millones de euros que pueden reinvertirse en bienes y servicios públicos, contribuyendo así al crecimiento económico. Al mismo tiempo, mejoran la transparencia y la responsabilidad de los servicios públicos.

Los servicios de la administración electrónica abarcan cualquier tipo de servicio, en cualquier momento, 24 horas al día y 7 días a la semana (24X7), desde cualquier lugar, y desde multitud de dispositivos de acceso, tales como el ordenador, el teléfono móvil, televisión digital, PDA, etc. En otras palabras, las tecnologías posibilitan un modo de participación ciudadana más democrático (Martín González y Gómez Díaz, 2008).

Un modo de participación más democrático por parte del ciudadano en la Administración que se puede definir como *democracia electrónica,* que consiste en un conjunto de aplicaciones de Internet que intentan ofrecer canales para la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones de las administraciones públicas (Canals, 2001, p. 7).

Esta democracia electrónica que es posible en la administración electrónica permite al sector público mantener y reforzar el buen gobierno en la sociedad del conocimiento. Esto significa:

1. *Un sector público abierto y transparente*: administraciones inteligibles y que rinden cuentas a los ciudadanos, abiertas a la participación y al escrutinio democráticos.

2. *Un sector público que está al servicio de todos*: un sector público centrado en el usuario será incluyente, es decir, no excluirá a nadie de la prestación sus servicios y respetará a todos en tanto que individuos facilitando servicios personalizados.

3. *Un sector público productivo que ofrezca un valor máximo a cambio del dinero del contribuyente*: esto implica que no se perderá tanto tiempo haciendo colas, se reducirán drásticamente los errores y se dispondrá de más tiempo para el servicio profesional cara a cara, con lo que el trabajo de los funcionarios resultará más satisfactorio.

En resumen, la administración electrónica es un medio de contribuir a establecer un sector público más abierto, incluyente y productivo, ajustado a la idea de buen gobierno. Esta es la condición previa para crear un sector público preparado para el futuro. (Liikanen, 2003)

2.2. Administración Electrónica en la Unión Europea

La política europea para el desarrollo de la administración electrónica tiene como origen el documento redactado por Jaques Delors, en ese momento presidente de la Comunidad Europea, *Crecimiento, competitividad y empleo. Retos y pistas para entrar en el siglo XXI* (1993) o más conocido como *Libro Blanco de Delors,* donde se plantea una reflexión política sobre la sociedad de la información. En este programa es donde se empiezan a construir los cimientos de la relación entre el sector público y el privado para acelerar la creación de las llamadas autopistas de la información y desarrollar los correspondientes servicios para los ciudadanos.

Otro pilar básico para el desarrollo de la administración electrónica fue la publicación del *Libro verde sobre el acceso a la información sobre el sector público en la sociedad de la información* (1998), donde se deja constancia de la necesidad de mejorar el acceso, la difusión y la explotación de la información sobre el sector público en Europa.

Con esta base, la Unión Europea se plantea la creación de una Europa donde todos sus ciudadanos tengan al alcance de la mano los beneficios de la sociedad de la información para un mejor acceso a los servicios públicos. A esta iniciativa se le da el nombre de **eEurope.**

Los objetivos principales de la iniciativa *e*Europe son:

- Conectar a la red y llevar la era digital a cada ciudadano, hogar y escuela y a cada empresa y administración.

- Fomentar la formación digital, basada en un espíritu emprendedor dispuesto a financiar y desarrollar las nuevas ideas.

- Velar por que todo el proceso sea socialmente integrador, afirme la confianza de los consumidores y refuerce la cohesión social.

La cumbre de Lisboa de Jefes de Gobierno europeos de marzo de 2000 fue, sin duda, el origen del incremento del interés por parte de las administraciones en avanzar en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico. Donde se fijó el convertir a Europa en la economía más competitiva y dinámica basada en el conocimiento.

La iniciativa eEurope se concentra en las acciones que pueden reducir las desigualdades entre los Estados miembros de la Unión Europea en términos de acceso y de utilización de Internet, y en las que la adopción de estrategias comunes para resolver los problemas es un deber prioritario para la promoción de la Sociedad del Conocimiento en Europa.

Para lograr estos objetivos la iniciativa eEuropa consideró necesario utilizar tres métodos:

- Acelerar la creación de un entorno legislativo adecuado.

- Apoyar nuevas infraestructuras y servicios en toda Europa.

- Aplicar el método abierto de coordinación y evaluación comparativa *(benchmarking).*

Para conseguir estos objetivos en el marco de la iniciativa *eEurope* la Comisión Europea elaboró un informe, *Plan de Acción eEurope 2002 (COM (2000) 48 Final)* donde se definen las 10 líneas de acción clasificadas según los objetivos más arriba expuestos y donde la Unión Europea debe trabajar y tomar las medidas necesarias para conseguir los objetivos. Estas líneas de acción son:

Cuadro 1: Líneas de acción del Plan de Acción *eEurope 2002*

Una Internet más rápida, barata y segura

1. Acceso a Internet más rápido y barato
2. Una Internet más rápida para investigadores y estudiantes
3. Redes seguras y tarjetas inteligentes

Invertir en las personas y en la formación

4. Acceso de la juventud europea a la era digital
5. Trabajar dentro de una economía basada en el conocimiento
6. Participación de todos en la economía basada en el conocimiento

Estimular el uso de Internet

7. Acelerar el comercio electrónico
8. La Administración en línea: ofrecer acceso electrónico a los servicios públicos
9. La sanidad en línea
10. Contenidos digitales europeos para las redes mundiales
11. Sistemas de transporte inteligentes

Como podemos observar el punto 8 está dedicado a la *"Administración en línea"* donde se especifican los compromisos concretos a realizar por parte de los Estados miembros en relación a esta línea de trabajo que vamos a estudiar.

- Información pública en línea, incluida la información jurídica, administrativa, cultural, medioambiental y sobre tráfico.

- Acceso electrónico generalizado a los principales servicios públicos básicos.

- Procedimientos administrativos simplificados en línea para las empresas (por ejemplo, procedimientos rápidos para la creación de empresas).

- Desarrollo de un planteamiento coordinado acerca de la información sobre el sector público, incluida la información a nivel europeo

- Fomento de la utilización de programas de fuentes abiertas en el sector público y de las mejores prácticas de administración electrónica mediante el intercambio de experiencias en toda la Unión Europea a través de proyectos como IDA (Intercambio de Datos entre Administraciones).

- Fomento de la utilización de la firma electrónica en el sector público.

- Todos los trámites principales con la Comisión Europea deben facilitarse en línea (financiación, contratos de investigación, contratación personal y adjudicación de contratos).

Los objetivos de *eEurope 2002* se han ido evaluando de forma regular, a lo largo de los tres años que ha durado el plan, a través de la práctica del *benchmarking*, que es un proceso de evaluación comparativa de los servicios que ofrecen las organizaciones.

Sucede al plan *eEurope* 2002 el plan de acción *eEurope 2005: Una sociedad de la información para todos*, orientado sobre todo hacia la extensión de la conectividad a Internet en Europa. El nuevo plan de acción, aprobado por el Consejo Europeo de Sevilla en junio de 2002, pretende traducir esta conectividad en un aumento de la productividad económica y una mejora de la calidad y la accesibilidad de los servicios en favor del conjunto de los ciudadanos europeos, basándose en una infraestructura de banda ancha segura y disponible para la mayoría.

Con este plan de acción, los usuarios ocupan una posición de privilegio, debido a que contiene medidas relativas a la inclusión digital en todas sus líneas de acción. *eEuropa 2005* garantiza la prestación multiplataforma de los servicios y con ello pretende que todos los ciudadanos accedan a los servicios, especialmente los servicios públicos en línea, ya sea por ordenador, televisión o teléfonos móviles.

Es decir, lo que pretende *eEurope* 2005 es estimular los servicios, aplicaciones y contenidos que creen nuevos mercados, reduzcan los costes y, en última instancia, incrementen la productividad en toda la economía.

eEurope 2005 se organiza en dos líneas de acción:

- Fomentar los servicios, aplicaciones y contenidos, incluyendo tanto los servicios públicos en línea como los negocios electrónicos.

- Aborda la infraestructura de banda ancha y las cuestiones relativas a la seguridad.

Estas dos líneas de acción se dividen a su vez en más acciones encaminadas a conseguir los objetivos propuestos por este plan de acción:

1. Medidas *políticas* para garantizar que la legislación no sea un obstáculo para los nuevos servicios, reforzar la competencia y la interoperabilidad.

    - Conexión en banda ancha de las administraciones públicas *(e-government)***,** los centros escolares y los centros de salud.

    - Servicios públicos interactivos, accesibles a todos y ofrecidos a través de múltiples plataformas.

    - Servicios de aprendizaje en línea *(e-learning)*.

    - Prestación de servicios sanitarios en línea *(e-health)*.

    - Un marco dinámico para los negocios electrónicos *(e-business)*.

    - Creación de un grupo operativo sobre ciberseguridad.

2. *eEurope* facilitará el intercambio de experiencias, buenas prácticas y proyectos de demostración, Se ejecutarán proyectos encaminados a acelerar la instalación de aplicaciones e infraestructuras de vanguardia.

3. Se efectuarán seguimientos de las medidas políticas a través de evaluaciones comparativas *(benchmarking)* de los progresos realizados en el cumplimiento de los objetivos.

4. Coordinación de políticas digitales existentes. Se crea un grupo de dirección de *eEurope* para un seguimiento de los avances conseguidos en el plan de acción de *eEurope 2005.*

Con todo esto, lo que viene a decir el plan de acción *eEurope 2005* es que tiene como propósito la implantación de unos servicios públicos en línea modernos lo que se refiere a su vez a conseguir una *administración en línea (e-government)* para la cooperación entre el ciudadano y las administraciones, *servicios de aprendizaje electrónico (e-learning)* que fomente la educación en la utilización y uso de las tecnologías desde las escuelas europeas, *servicios electrónicos de salud (e-health)* alcanzar un marco dinámico para los negocios electrónicos *(e-business).*

En cuanto a la Administración en línea (*e-government*), tema objeto de nuestro trabajo de investigación, se proponen una serie de acciones:

- *Conexión de banda ancha:* Los Estados miembros se esforzarán por disponer de conexiones de banda ancha para todas las administraciones públicas.

- *Interoperabilidad:* Creación de un marco de interoperabilidad para facilitar la prestación de servicios panaeuropeos de administración electrónica a ciudadanos y empresas. Donde se incluyan los contenidos de información y las políticas recomendadas para combinar los sistemas de información de las administración pública de toda la Unión Europea. Además, fomentará el uso de programas de fuente abierta.

- *Servicios públicos interactivos*: Se debe garantizar que los servicios públicos básicos sean interactivos, accesibles a todos y exploten las posibilidades tanto de las redes de banda ancha como del acceso multiforma.

- *Contratación pública*: Los Estados miembros deben efectuar por medio electrónicos una parte significativa de la contratación pública y así se podrá rebajar costes mediante el uso de Internet.

- *Puntos de acceso público a Internet (PAPI):* Se debe ofrecer a los ciudadanos un fácil acceso a los puntos de acceso públicos a Internet en sus municipios.

- *Cultura y turismo*: Se definirán unos servicios electrónicos para promover Europa y ofrecer una información pública de fácil utilización. Se basarán en interfaces interoperables, utilizarán comunicaciones de banda ancha y serán accesibles desde cualquier tipo de terminal digital.

La Comisión Europea propuso un nuevo marco estratégico, *i2010 – Sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo,* donde se promueve un desarrollo sostenible y una mejora de los servicios públicos y de la calidad de vida.

Todo esto a través de la construcción de un Espacio único Europeo de la Información que promueva un mercado interior abierto y competitivo para la sociedad de la información, invirtiendo en innovación sobre las TIC para fomentar el crecimiento y la creación de empleos de calidad.

Para lograr el objetivo de una Sociedad de la Información que sea incluyente, ofrezca servicios públicos de gran calidad y promueva la calidad de vida, la Comisión propone, entre otras cosas:

- Publicar unas orientaciones políticas sobre accesibilidad electrónica (e-accesibilidad) y cobertura de la banda ancha con el fin de facilitar la utilización de los sistemas TIC por un mayor número de personas (2005);

- Proponer una iniciativa europea sobre inclusión digital (e-inclusión) que aborde la igualdad de oportunidades, las calificaciones en materia de TIC y las fracturas regionales (2008);

- Adoptar un plan de acción sobre administración electrónica y orientaciones estratégicas sobre los servicios públicos basados en las TIC (2006). Pondrá en marcha proyectos de demostración para someter a prueba, a escala operativa, soluciones tecnológicas, jurídicas y organizativas que permitan ofrecer servicios públicos en línea (2007);

- Establecer, como primer paso, tres «iniciativas insignia» sobre el tema de las TIC y la calidad de vida: la atención a las personas en una sociedad que envejece, el transporte seguro y limpio, y concretamente el automóvil inteligente, y las bibliotecas digitales, con idea de fomentar la diversidad cultural (2007).

En cuanto a los objetivos específicos en materia de administración electrónica el plan se centra en cinco líneas de actuación:

Acceso a todos los ciudadanos:

Conseguir que a través de la implantación de la administración electrónica todos los ciudadanos se beneficien de unos servicios de confianza e innovadores y el acceso sencillo a ellos para todos.

Establecer las herramientas clave:

Se deben disponer de herramientas clave, como los sistemas de identificación electrónica para garantizar un acceso autentificado, interoperable, seguro y sencillo a los servicios públicos.

Implantación de servicios de gran repercusión:

La prestación de determinados servicios constituye un avance significativo para los ciudadanos, las empresas y las administraciones. Como es el caso de la contratación pública, que se pretende que sean accesibles en línea todos los contratos públicos de todos los Estados miembros.

Mayor eficiencia

Los Estados miembros se han comprometido a lograr una mayor eficiencia, mediante un uso innovador de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y a reducir sustancialmente la carga administrativa.

Mayor participación en el proceso democrático de decisión:

Las TIC encierran un potencial considerable para implicar a un mayor número de personas en el debate público y la toma de decisiones políticas. A fin de aprovechar ese potencial, el plan de acción propone respaldar proyectos de utilización de las TIC destinados a incrementar la participación de los ciudadanos en la vida democrática.

La ciberadministración es un sector muy influyente debido al importante ahorro económico que supone. El sector público constituye un campo experimental muy interesante para las Tecnologías de Información y de las Comunicaciones ya que conforman el primer depositario y generador de contenidos en Europa (Martín González, 2009).

En el plan de acción *i2010* tienes entre sus objetivos proporcionar 20 tipos de servicios interactivos orientados a la ciudadanía y a las empresas:

Tabla I. Tipos de servicios europeos de administración electrónica

A los ciudadanos	Impuesto sobre la renta: declaraciones, notificación de los ingresos imponibles
	Servicios de búsqueda de empleo de las Oficinas de empleo
	Cotizaciones de la seguridad social
	Documentos personales: pasaporte y permiso de conducir
	Matriculación de vehículos: nuevo, usado, vehículos importados
	Solicitud de permiso de construcción
	Declaración a la policía: p. ej. En caso de robo
	Bibliotecas públicas: disponibilidad de catálogos, instrumentos de búsqueda
	Certificados: nacimiento, matrimonio
	Inscripción en la enseñanza superior/universidad
	Notificación de mudanza: cambio de domicilio
	Servicios relacionados con la sanidad
A las empresas	Cotización social de los empleados
	Impuesto de sociedades: declaración, notificación
	IVA: declaración, notificación
	Registro de nuevas empresas
	Presentación de datos a las Oficinas estadísticas
	Declaraciones de aduanas
	Permisos de medio ambiente (incluida la presentación de informes)
	Licitaciones

Fuente: *Yolanda Martín González, 2009*

En la actualidad, la Comisión Europea está desarrollando la denominada Agenda Digital con la que propone explotar mejor el potencial de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para favorecer la innovación, el crecimiento económico y el progreso. Constituye uno de los siete pilares de la Estrategia Europa 2020 que fija objetivos para el crecimiento de la Unión Europea de aquí a 2020.

Tiene como principal objetivo desarrollar un mercado único digital para dirigir a Europa hacia un crecimiento inteligente, sostenible e integrador. Además trata de reforzar la interoperabilidad de los dispositivos, aplicaciones, repositorios de datos (*Europeana*), servicios y redes, así como consolidar la confianza y la seguridad en línea.

A pesar de la crisis actual, se siguen promoviendo el acceso a Internet rápido para todos, además de invertir en investigación e innovación para salir de ella, fomentando la cultura, las competencias y la integración digital.

2.3 Administración electrónica en España

En el ámbito nacional español se han sucedido distintas iniciativas orientadas a difundir los retos y oportunidades de la Sociedad de la Información.

En el año 2000, y en línea con las iniciativas europeas en materia de Sociedad de la Información, se desarrolló a nivel nacional el Plan Info XXI (2001-2003), reconocido como un plan excesivamente complejo para su gestión, y que adolecía de mecanismos de coordinación entre los diferentes departamentos y organismos.

Gráfico 1: Desarrollo de iniciativas de Administración Electrónica en España

Fuente: Consejo Superior de Administración Pública

Info XXI

El Gobierno aprobó, en diciembre de 1999, la Iniciativa Estratégica para el Desarrollo de la Sociedad de la Información *Info XXI*, en la que se recogían las diferentes actuaciones previstas en el ámbito de la Administración general del Estado para contribuir al desarrollo de la Sociedad de la Información. La Iniciativa se concretó en el Plan de Acción 2001- 2003 «Info XXI: la Sociedad de la Información para todos», que se presentó en enero de 2001.

El *Plan de Acción Info XXI* se desarrolla en colaboración con las Comunidades Autónomas y el sector privado, y está coordinado con la iniciativa e-Europa aprobada por el Consejo Europeo de Jefes de Estado y de Gobierno.

El impulso al desarrollo de la Sociedad de la Información en función actúa este plan de acción se articula en 4 grandes puntos:

- El *acceso y la formación de todos los ciudadanos en el uso de las nuevas TIC*, para disfrutar de todas las ventajas de los nuevos servicios de la Sociedad de la Información. Todos los ciudadanos son beneficiarios de estas iniciativas, desde los jóvenes aún inmersos en la fase educativa hasta los colectivos potencialmente más expuestos al riesgo de «infomarginación».

Hay muchas acciones dirigidas para los ciudadanos, entre las más destacables las acciones de alfabetización digital proporcionando cursos de formación para acercar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a los ciudadanos. También se crean puntos de acceso público a Internet en bibliotecas, se implanta Internet en la enseñanza, etc.

- La *incorporación por las empresas de las nuevas TIC*, fuente de productividad y herramientas básicas de competitividad.

- La *potenciación de la Administración electrónica*, a todos los niveles: Administración general del Estado, Administración autonómica y Administración local.

Se hace hincapié en el fomento del acceso de los ciudadanos a los servicios que prestan las administraciones públicas a través de las nuevas tecnologías, en especial a Internet. Con estas iniciativas se mejora la eficiencia en la gestión interna y la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos, y se avanza en una mayor cooperación e intercambio de información entre las administraciones públicas en sus diferentes niveles.

Además se plantean una serie de objetivos a cumplir, como la introducción plena de las nuevas tecnologías y la Sociedad de la Información en todas las áreas de la Administración, la creación de una Intranet única para toda la Administración General y el fomento del acceso de los ciudadanos a los servicios que prestan las administraciones públicas a través de las TIC.

- El *fomento de los contenidos digitales*: España en la red. Las acciones que se van a desarrollar son de tres tipos:
    - Impulsar el desarrollo de nuevos sistemas, contenidos y herramientas digitales.
    - Favorecer la creación de contenidos propios en las lenguas españolas.
    - Potenciar el desarrollo de las tecnologías de la lengua.

Comisión Soto

En 2003 se encargó a un grupo de expertos, presidida por Juan Soto, la redacción de un informe evaluador para evaluar el cumplimiento del plan *Info XXI* y proponer nuevas medidas para elaborar una lista de recomendaciones que ayuden a aumentar el desarrollo de la llamada Sociedad de la Información

Dicho informe se solicitó para detectar las barreras que frenan el desarrollo de la Sociedad de la Información en España y con el objetivo de estimularla con una batería de medidas concretas aplicadas a los distintos frentes de actuación: ciudadanos, empresas y administración.

Tras cuatro meses de trabajo, esta comisión formada por 10 expertos de reconocido prestigio en España recabó más de 5.000 aportaciones y propuestas de ciudadanos y de empresas, analizó la situación de la Sociedad de la Información en España en comparación con la de otros países. Tras estudiar toda esta información detectó una serie de potencialidades y desarrolló una serie de propuestas.

El informe propuso dar un “golpe de timón en la gestión” del desarrollo de la Sociedad de la Información. Instó a la Administración a:

1. Elaboración y lanzamiento de un nuevo plan. En concreto, se plantea la creación de un nuevo plan, para sustituir al *Plan Info XXI,* donde se deben incluir objetivos medibles, recursos suficientes y mecanismos de seguimiento, además de programas con resultados a corto plazo, pero al mismo tiempo con iniciativas de impacto a largo plazo.

2. Que se dote de suficiente liderazgo político. La comisión de expertos propuso alcanzar un pacto nacional con partidos políticos, sindicatos, patronales, asociaciones de usuario y todos aquellos que estén vinculados con la Sociedad de la Información.

3. Que se cuente con la organización y medios necesarios. Proponen un esquema de gestión dedicado, con recursos suficientes y responsables claros, capacidad de ejecución suficiente y bajo una sola dirección. Aunque consideran que el Gobierno es quien debe concretar ese esquema de gestión, sí proponen que sea el Ministerio de Ciencia y Tecnología quien se responsabilice de la gestión de dicho plan, así como de crear un grupo de expertos que asesore al Ministerio como elemento crítico.

4. Desarrollar un plan de comunicación. Se sugieren dos medidas: diseñar una marca común y lanzar una campaña de comunicación masiva

5. Potenciar la formación.

6. Apostar por la administración electrónica. La comisión propone acelerar la implantación del DNI electrónico y establecer una disciplina para que las administraciones se comprometan periódicamente a llevar a Internet cada vez más servicios. Además, se considera la migración de las transacciones que la Administración realiza de forma interna y las que realiza con ciudadanos o empresas, es decir, de forma externa, hacia canales exclusivamente electrónicos. Por último, el informe sugiere aprovechar la capilaridad de la Administración para llegar a los hogares de los funcionarios mediante la oferta de paquetes de infraestructura y conectividad a Internet en condiciones ventajosas para los empleados públicos.

7. Equiparar legalmente el “mundo Internet” al “mundo físico”. Establecer un proceso continuo que permita adaptar las posibles limitaciones legales por Internet, como sucede actualmente con los procesos judiciales, los medios de pago electrónicos o el voto electrónico.

8. Acelerar la entrada de los ciudadanos en Internet.

9. Impulsar las TIC en las empresas.

10. Contribuir a la Integración social. El objetivo de esta medida es reducir la brecha digital. Partiendo de la base de que las nuevas tecnologías suponen una oportunidad para los colectivos desfavorecidos, la comisión propone facilitar el acceso a éstas como vehículo de integración social.

España.es

Tras las negativas conclusiones de la Comisión Soto respecto a los resultados del Plan Info XXI, el Gobierno hace público un Plan de Choque, *España.es* (2004-2005), con el que trata de impulsar la Administración Electrónica. Éste se fortalecerá con el Protocolo de Coordinación de Actuaciones firmado por los ministerios de Ciencia y Tecnología y de Administraciones Públicas, que nace con vocación de coordinar el conjunto de iniciativas del nuevo plan.

Las 19 iniciativas de que consta el Plan de Choque pivotan sobre cuatro grandes ejes, a saber, facilitar el acceso público a los usuarios, impulsar el desarrollo de servicios para los usuarios, facilitar el intercambio de información entre las Administraciones Públicas y apoyar la reorganización interna de las Administraciones Públicas. Todo ello bajo la premisa de que exista un marco de colaboración y seguimiento continuo y constante. Las 19 iniciativas son:

- Acceso público a los usuarios
  1.- DNI electrónico
  2.- Puntos de acceso web gratuitos en las oficinas de registro y atención al público

- Desarrollo de servicios
  3.- Servicios públicos básicos establecidos por la UNE
  4.- Cartas de servicios electrónicas
  5.- Perfeccionamiento del Portal del Ciudadano
  6.- Lenguas cooficiales e internacionales en las webs de la Administración
  7.- Accesibilidad a las personas con discapacidad
  8.- Formularios, registros, notificaciones telemáticas
  9.- Pagos vía Internet

- Intercambio de información entre las Administraciones públicas
  10.- Certificados telemáticos
  11.- Transmisiones de datos
  12.- Portal de servicios para las Entidades Locales
  13.- Integración de las TI en la comunicación interna

- Reorganización interna de las Administraciones públicas
  14.- Portal del Empleado Público
  15.- Reforma del Consejo Superior de Informática
  16.- Coordinación de las Administraciones Territoriales
  17.- Revisión de los procedimientos administrativos para prestación vía telemática
  18.- Apoyo técnico a los distintos Ministerios
  19.- Archivo de documentación electrónica

El Ministerio de Administraciones Públicas, por su parte, puso en marcha el Plan de Modernización Tecnológica de la Administración Pública 2004-2007, denominado *Plan Conecta*. Su objeto es la modernización de la Administración del Estado antes del 2007 y, para ello, gira en torno a cinco grandes ejes:

- La Administración Electrónica.

- El rediseño de procesos.

- La atención multicanal a los ciudadanos.

- La formación de los Empleados públicos.

- La coordinación y cooperación entre Administraciones Públicas.

El Plan está integrado por cinco proyectos:

- *Certifica*: Desarrollo de un sistema de intercambio electrónico de datos entre AA.PP. Y con el ciudadano.

- *eDNI*: Implantación del Documento Nacional de Identidad Electrónico.

- *Ciudadano.es*: Acercar la Administración al ciudadano, facilitando su interacción con ella a la hora de ejercitar un derecho o cumplir una obligación.

- *Simplifica*: Configurar una gestión pública racional y eficiente que favorezca el pleno desarrollo personal, económico y social del ciudadano, eliminando barreras y cargas, y fomentando su participación en las decisiones públicas.

- *Map en Red*: Actualización y mejora tecnológica del Ministerio de Administraciones Públicas, tanto en la red de comunicaciones como en sus portales de Internet y de los servicios que estas infraestructuras soporten.

Plan Moderniza

El *Plan Moderniza* es una propuesta impulsada por el Ministerio de Administraciones Públicas para el periodo 2006-2008, con el fin de mejorar y modernizar la Administración para ponerla a la altura de las necesidades de los ciudadanos.

El Plan establece un conjunto de 16 medidas que actúan sobre los siguientes ámbitos; la organización de la Administración, la función pública y la relación con los ciudadanos. A continuación, se muestra de manera gráfica la estructuración de dichas medidas en cada uno de los ámbitos de actuación:

Gráfico 2: Medidas Plan Moderniza

ORGANIZACIÓN
2 medidas

1. Reforma de la administración periférica
2. Observatorio de la calidad de los servicios públicos

FUNCIÓN PÚBLICA
2 medidas

3. Estatuto básico de los empleados públicos
4. Plan Especial de Medidas para la AGE

RELACIÓN CON EL CIUDADANO
12 medidas

Administración Electrónica
5. Ley de administración electrónica
6. Plan de servicios digitales asociados al DNI electrónico

Simplificación de trámites ciudadanos
7. Red de oficinas integradas (Red 060)
8. Eliminación del papel en los trámites ciudadanos
9. Sustitución de documentos por declaración del solicitante
10. Rediseño de trámites ciudadanos del AGE

Agilización de procedimientos administrativos
11. Rediseño de procedimientos de gestión del personal
12. Sistema de tramitación telemática para Ministros y Altos Cargos
13. Red interadministrativa
14. Ayuda a la modernización de entidades locales

Transparencia, participación y calidad
15. Consulta pública de proyectos normativos o decisiones del gobierno
16. Creación de foros de debate

Fuente: Consejo Superior de Administración Electrónica

Una de las medidas ejecutadas en el *Plan Moderniza* es la elaboración de la *Ley de acceso electrónico* o *LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.* Esta ley insta a todas las administraciones a ofrecer sus servicios al público y a proveerse de los medios necesarios para que los ciudadanos puedan relacionarse electrónicamente con todos los organismos públicos. Lo que le da a los ciudadanos el derecho de relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

Esta ley impulsará que la administración sea más fácil, más ágil y más eficaz, y a su vez hará que los trámites y procedimientos puedan realizarse desde cualquier lugar, en cualquier momento. Todo esto gracias a la generalización de la firma electrónica y la cooperación entre las diversas administraciones del Estado.

Los puntos más destacables de la ley son, según Martín González (2011):

- Plan de servicios digitales para el desarrollo del DNI electrónico.

- Implantación de la Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano (Red 060) que contará con un número unificado telefónico 060 y el portal www.060.es.

- Eliminación del papel en cierto tipo de trámites: empadronamientos, fotocopias del DNI, pagos electrónicos, formularios electrónicos, etc.

Plan Avanza

El Plan Avanza, impulsado por el Ministerio de Industria y la entidad pública Red.es, se orienta a conseguir la adecuada utilización de las TIC para contribuir al éxito de un modelo de crecimiento económico basado en el incremento de la competitividad y la productividad, la promoción de la igualdad social y regional y la mejora del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos.

El Plan Avanza se integra en el eje estratégico de impulso al I+D+i (Investigación+Desarrollo+innovación) que ha puesto en marcha el Gobierno a través del *Programa Ingenio 2010.*

El Plan se estructura en cuatro líneas estratégicas; Ciudadanos, PYME, Administración Electrónica y Educación. Para desarrollar tales líneas, se estructura en torno a cinco grandes áreas de actuación:

- Hogar e Inclusión de Ciudadanos: Donde se propone aumentar la proporción de hogares equipados y que usan las TIC de forma cotidiana, además de incrementar el conocimiento de los beneficios de la Sociedad de la Información entre los ciudadanos, asñi como la proporción de personas que utilizan las TIC en su vida diaria.

- Economía Digital: Persigue el incremento del grado de adopción de las TIC por parte de las PYMES en los procesos de negocio, un ejemplo sería impulsar la implantación de la factura electrónica.

- Educación en la Era Digital: Donde se fomentan los servicios de aprendizaje en línea (e-learning) y fomentando la formación en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación desde las edades más tempranas.

- Servicios Públicos Digitales: Trata de conseguir una Administración Electrónica completamente desarrollada, garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas y transformar una educación basada en modelos tradicionales en una educación y cimentada en la Sociedad de la Información.

- El nuevo Contexto Digital: Pretende extender las infraestructuras de telecomunicaciones en áreas con demanda desatendida, extender la Banda Ancha y la movilidad, aumentar el grado de concienciación, formación y sensibilización de los ciudadanos, empresas y Administraciones Públicas, en materia de seguridad de las TIC e impulsar la identidad digital.

Plan Avanza2

El *Plan Avanza* ha logrado que el sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información se convierta, como sector estratégico, en motor e impulso del desarrollo de los demás sectores de la economía española. La Sociedad de la Información, como elemento necesario en cualquier actividad económica o industrial y hace que sea un elemento esencial para ansiada recuperación económica.

El Gobierno aprobó la Estrategia 2011-2015 de Avanza 2 para situar a España como líder en el uso de productos y servicios TIC avanzados. La Estrategia 2011-2015 centra sus esfuerzos en diez objetivos, entre los que se encuentra generalizar la Administración electrónica, y fortalecer el sector de los contenidos digitales.

Uno de los principales objetivos del *Plan Avanza2* es contribuir a la recuperación económica de nuestro país gracias al uso intensivo y generalizado de las TIC, además de la sostenibilidad y el ahorro energético.

Tiene como reto el aprovechamiento del impulso del desarrollo de sector para la consolidación de una industria TIC propia y especializada en sectores estratégicos y siempre volcado en la PYME.

Las iniciativas de Avanza2 se agrupan en cinco ejes de actuación:

- Desarrollo del sector TIC**:** Tiene como objetivo apoyar a empresas que desarrollen nuevos productos, procesos, aplicaciones, contenidos y servicios TIC, promoviendo, como prioridades temáticas básicas, la participación industrial española en la construcción de la Internet del Futuro y el desarrollo de contenidos digitales. Dentro de este eje se financiarán programas de innovación ligados a la Sociedad de la Información que permitan seguir avanzando en la mejora de la competitividad del sector TIC y del conjunto de nuestra economía a escala internacional.

- Capacitación TIC: Persigue incorporar masivamente a la SI tanto a ciudadanos como a empresas, con una prioridad reforzada en las pymes y sus trabajadores. Dentro de este eje, se reforzará la prioridad de incorporación a la SI de colectivos especiales, personas con discapacidad y mayores, así como la extensión de los beneficios de las TIC en las microempresas.

- Infraestructura: Donde reforzará el impulso al desarrollo y la implantación de la SI en entornos locales, mejorando la prestación de los servicios públicos electrónicos al ciudadano y las empresas mediante el uso de las TIC. Asimismo, se extenderá la adopción de la TDT de cara a la plena sustitución de la TV analógica por la digital, en el marco del Plan Nacional de Transición a la TDT. Igualmente, se reforzará el desarrollo y aplicación de la nueva normativa de infraestructuras comunes de telecomunicaciones (ICT) en edificios y canalizaciones de telecomunicaciones en dominio público.

- Confianza y Seguridad: Persigue el doble objetivo de reforzar la confianza en las TIC entre ciudadanos y empresas, mediante políticas públicas de seguridad de la información, y fomentar la accesibilidad de los servicios TIC.

- Servicios Públicos Digitales: Pretende impulsar a la industria española relacionada con la producción, gestión y distribución de contenidos digitales, destacando que este tipo de industria que no ha dejado de crecer en los últimos años, despertando cada día mayor interés entre creadores, productores, editores, distribuidores, agregadores de contenidos y operadores. Por otro lado se debe tener en cuenta el desarrollo de los servicios que presta la administración. Las ventajas que nos aporta la administración electrónica son un hecho constatado, y por ello, el próximo reto consiste en fomentar el uso de servicios avanzados por parte de la ciudadanía y las empresas.

Este eje se centra en actuaciones dentro de dos líneas primordiales:

- Contenidos.

- Servicios Públicos Digitales**:** Se centran en el desarrollo de los Servicios Públicos Digitales, para mejorar la calidad de los servicios prestados por las Administraciones Públicas en línea, y en especial en el apoyo a las entidades locales y la creación de nuevos servicios y contenidos en el ámbito de la educación, la sanidad y la justicia.

Tabla II. Resumen de los planes de actuación en España para la sociedad de la información

Planes	Fechas vigentes	Objetivos
Info XXI	2001-2003	• El acceso y la formación de todos los ciudadanos en el uso de las nuevas TIC • La incorporación por las empresas de las nuevas TIC • La potenciación de la Administración electrónica a todos los niveles: general, autonómica y local • Fomento de los contenidos digitales
Comisión Soto	2003	• Elaboración de un nuevo plan • Potenciar la formación • Apostar por la administración electrónica • Equiparar legalmente el “mundo Internet” al “mundo físico” • Acelerar la entrada de los ciudadanos en Internet • Impulsar las TIC en las empresas • Contribuir a la integración social
España.es	2004-2005	• Acceso público a los usuarios • Desarrollo de servicios • Intercambio de información entre las Administraciones públicas • Reorganización interna de las Administraciones públicas
Moderniza	2006-2008	• Ley de administración electrónica o *LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* • Plan de servicios digitales asociados al DNI electrónico • Red de oficinas integradas (Red 060) • Red interadministrativa • Ayuda a la modernización de entidades locales
Avanza	2009-2010	• Economía Digital • Educación en la Era Digital • Servicios Públicos Digitales • El nuevo Contexto Digital
Avanza2	2011-2015	• Desarrollo del sector TIC • Capacitación TIC

		• Infraestructura • Confianza y Seguridad • Servicios Públicos Digitales

Fuente: Elaboración propia

2.4. Administración electrónica en las Administraciones Autonómicas

No existen muchos estudios realizados sobre la realidad de la Administración electrónica en las Administraciones Autonómicas en España. No es el caso de la Administración local que se han realizado muchos más estudios y se conoce más como funcionan y que servicios ofrecen.

En el caso de la Administración Autonómica ha habido pocos autores que se han dedicado al estudio de la Administración electrónica en las Comunidades Autónomas. Solamente se han encontrado estudios cuantitativos sobre los servicios electrónicos que ofrecen las Administraciones Autonómicas pero nada más allá.

María Pinto (2005) en su libro, *La ciberadministración española en la sociedad de la información: retos y perspectivas* ofrece una breve explicación sobre el desarrollo de la sociedad de la información en las Administraciones autonómicas.

Las administraciones autonómicas se desarrollan dentro de la sociedad de la información mediante planes estratégicos que incluyen acciones y proyectos orientados a la utilización de las TIC en la Administración, en las empresas y en la sociedad en general. A pesar de que cada Comunidad Autónoma ofrece distintos planes y proyectos se pueden reflejar en torno a los planteamientos comunes que se muestran:

- Desarrollo y despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones para evitar la marginalidad digital.

- La atención al ciudadano y a las empresas en el ámbito de las nuevas tecnologías y la sociedad de la información.

- Desarrollo de la administración electrónica como medio para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

Dentro de cada plan estratégico de cada Comunidad Autónoma se ofrecen iniciativas, de las que hay muchas que se repiten en diferentes planes autonómicos. Estas líneas son las siguientes:

- Plan de alfabetización tecnológica.

- Creación de un portal único de la Administración como punto de acceso para ciudadanos y empresas a la oferta de información y servicios.

- Conexión en banda ancha del sistema público de educación, así como para las empresas y sobre todo para toda la población.

- Creación de observatorios para el desarrollo de la sociedad de la información.

2.5. Servicios de Información electrónica en la Administración

A medida que el nuevo siglo avanza, la información se ha convertido en un elemento de primera necesidad para el desarrollo de la sociedad, y junto con las tecnologías de la información y la comunicación forman parte importante de todos los sectores de la actual sociedad de la información.

Es evidente la importancia de la información en el funcionamiento de cualquier organización debido a la exigencia del manejo de un número cada vez mayor de informaciones y datos para poder tomar correctamente las decisiones. Esto es aún más notorio en el caso de las Administraciones Públicas sujetas al compromiso armonizador de los principios de legalidad, objetividad, eficacia y eficiencia que les son propios.

La implantación creciente de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Administración Pública está potenciando una serie de servicios de información dirigidos al ciudadano que se caracterizan primordialmente por la incorporación de una filosofía de atención al cliente, procedente en la mayoría de los casos de proyectos de calidad que afectan en general a la gestión total de las actividades de un sector de la Administración, experiencias que se están llevando a cabo formando parte de las políticas de modernización emprendidas por la Administración Pública española desde hace unos años[1].

Los servicios de información mediante dispositivos de telecomunicación, es decir, los *servicios de información electrónicos* han transformado radicalmente el panorama tradicional de las relaciones de los ciudadanos con las Administraciones (María Pinto, 2005). Estos conllevan una serie de ventajas para los ciudadanos, ya que no necesitan desplazarse a las oficinas para realizar cualquier trámite, no ajustarse a horarios fijos y determinados, además de que el acceso a la información es más sencillo, cómodo y rápido ya que con un solo clic el ciudadano puede obtener la información que necesite.

Según el *Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano*, la información administrativa es un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

Se delinea entonces un panorama en el cual las Administraciones Públicas actuales necesitan los servicios de información electrónicos como un elemento básico para el desarrollo de sus actuaciones, en cumplimiento de los principios que les son propios, y estos servicios a su vez se constituyen en un instrumento de apoyo fundamental para el cumplimiento de los objetivos de las instituciones públicas.

Visto todo esto se pueden definir los *servicios de información electrónica en la Administración* como la información transmitida telemáticamente a través de cualquier dispositivo con acceso a Internet, como los ordenadores, PDA, tablets, etc; donde dicha información conforme un elemento de apoyo a la gestión, planificación y a la toma de decisiones para ayudar a conseguir una gestión eficaz.

1 MAP. *Libro Blanco para la mejora de los servicios públicos: "Una nueva Administración al servicio de los ciudadanos"*. Madrid: MAP, 2000.

3. METODOLOGÍA

La primera fase de este trabajo de investigación consistió en una revisión bibliográfica en búsqueda de artículos científicos sobre temas relativos a la Administración electrónica y también a los servicios de información electrónica. Básicamente las búsquedas se realizaron en el repositorio especializado en el campo de la Biblioteconomía y Documentación, *Library Information Science (e-LIS)* donde se encuentran una gran cantidad de artículos científicos sobre la Administración electrónica, siempre en el contexto de la Información y documentación. Otra base de datos utilizada para la búsqueda de artículos interesantes sobre estos temas fueron las bases de datos especializadas de Biblioteconomía y Documentación, además de la de Ciencias Sociales y Humanidades del CSIC.

Asimismo, para la búsqueda de información sobre la Administración electrónica se utilizó como fuente principal la información oficial suministrada en los portales web de la Unión Europea y la Comisión Europea (http://ec.europa.eu/information_society/index_es.htm) donde se ofrece toda la información administrativa sobre la sociedad de la información y las iniciativas europeas para su desarrollo. Además se estudiaron bastantes artículos científicos relativos a la administración electrónica en la sociedad de la información como los realizados por Martín González (2009) y Erkki Liikanen (2003) en el marco europeo, Chaín Navarro – Muñoz Cañavate (2004) en el marco de las administraciones locales de Murcia o administraciones locales en España por Chaín Navarro (2005), de donde se han sacado bastantes ideas para ir construyendo la base teórica del estudio realizado.

Entre los estudios consultados sobre la Administración electrónica, sus planes y programas en España cabe mencionar la monografía de María Pinto y Gómez Camarero, *La ciberadministración española en la sociedad de la información: retos y perspectivas* (2005) que aclara de manera brillante la situación de la administración electrónica en España.

La búsqueda de información o artículos científicos relativos a los servicios de información electrónica fue un poco más difícil ya que no es un campo sobre el que se haya estudiado mucho. Entre los estudios relativos a los servicios de información electrónica encontramos algunos realizados por el profesor José A. Merlo (1998) que distingue hasta catorce tipos de servicios de información electrónica y en otro artículo del mismo autor, *Referencia digital y servicios de información electrónica* (2008), donde se estudian los servicios de referencia y consulta en línea.

Se localizó también sobre esta temática de los servicios de información de las administraciones otro artículo de Chaín Navarro, Muñoz Cañavate y Más Bieda, *La gestión de información en las sedes web de los ayuntamientos españoles* (2008), muy interesante, dado que se estudiaban los diferentes tipos de servicios ofrecidos por las administraciones locales, diferenciando entre servicios de información, servicios de comunicación y servicios de transacción y a su vez aplicándolo a tres ámbitos, a los servicios sobre aspectos relacionados con la vida cotidiana, la Administración a distancia o la propia participación política a través de Internet.

Estos dos últimos artículos mencionados, el del profesor José A. Merlo y los profesores Chaín Navarro, Muñoz Cañavate y Más Bieda han sido piezas básicas para la redacción de nuestro trabajo de investigación ya que hemos realizado parte del mismo basándonos en sus estudios y según sus esquemas hemos reunido los servicios de información de las Administraciones Autonómicas.

La identificación de los servicios de información electrónica en la Administración Autónoma española se ha realizado mediante varios procesos de exploración y observación de los portales web de las 17 Comunidades Autónomas del Reino de España, exceptuando las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla debido al tamaño de la población a la que ofrecen sus servicios y a que sus portales web funcionan como si se tratasen Administraciones Locales.

La estructura utilizada para la recogida de información en este estudio tiene como base los trabajos publicados en el documento *La información del Sector Público: un recurso clave para Europa COM (1998) 585, o Libro Verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información.*

Para la recogida de información el proceso se estructura en la identificación de tres tipos de servicios que según Martín González (2009) serían:

1. *Servicios de información:* Los servicios que ofrecen información en línea relacionada con la estructura, organización, actividades y funciones de la Administración. Un ejemplo serían los servicios de información cultural de los portales web de las Comunidades Autónomas.

2. *Servicios de comunicación:* Servicios en los que existe interacción entre individuos (particulares o empresas) o grupos de personas. Un ejemplo sería el correo electrónico, foros o chats. Estos servicios responden a una doble tipología:

    - *Unidireccionales:* Incluyen los servicios que permiten la descarga de formularios para cumplimentarlos y/o imprimirlos y presentarlos posteriormente, en la oficina correspondiente.

    - *Bidireccionales:* Incluyen la posibilidad de la cumplimentación y presentación en línea del formulario para la iniciación del procedimiento en cuestión, así como el seguimiento del mismo como consultar la situación del expediente.

3. *Servicios de transacción:* Son los servicios que permiten la realización completa en línea de los procedimientos incluyendo la resolución de los mismos.

Tabla III

Tipos de servicios ofrecidos por la e-Administración

	Servicios de información	**Servicios de comunicación**	**Servicios de transacción**
Vida cotidiana	Información laboral, doméstica, sobre educación, salud, cultura, transportes, medio ambiente, etc.	-Debates sobre cuestiones de la vida cotidiana. -Tablón de anuncios de tipo laboral o doméstico.	Reserva de billetes, matriculación en cursos, etc.
Administración a distancia	- Direcciones de servicios públicos. - Guía de procedimientos administrativos. - Registros y bases de datos públicos. - Boletines de noticias.	Contacto por correo electrónico con funcionarios.	Presentación electrónica de formularios.
Participación política	-Leyes, documentos parlamentarios, programas políticos, documentos de consulta. -Información previa sobre el proceso decisorio.	-Debates sobre problemas políticos (foros electrónicos). -Contacto por e-mail con políticos.	-Referendos -Elecciones -Sondeos

Fuente: Libro Verde sobre la Información en el sector público

Una vez tenido en cuenta los diferentes tipos de servicios ofrecidos por la Administración electrónica, se realizó la extracción de los diferentes servicios que ofrecían las diferentes Administraciones Autonómicas, siguiendo los siguientes pasos:

- Identificación de todos los servicios ofrecidos, es decir servicios de información, servicios de comunicación y servicios de transacción, por las Administraciones localizados bajo el apartado *"Servicios"* o similares.

- Identificación de todos los servicios ofrecidos por las Administraciones bajo otros apartados, es decir, localizándolos en cualquier otra parte del portal web de la Administración Autonómica.

Una vez extraídos todos los tipos de servicios ofrecidos, se identificaron y se separaron los servicios de información de entre los demás tipos de servicios ya que este tipo de servicios constituyen el objeto central de nuestro trabajo de investigación.

Después de realizar esta parte del estudio se llevó a cabo la clasificación temática de los servicios de información más comunes extraídos de los portales web de las Comunidades Autónomas según las propuestas de dos grandes investigadores. La primera clasificación se hace según la clasificación temática que ofrece José Antonio Merlo en su artículo *"Servicios de información en línea para el desarrollo local"* (1998), que aunque José A. Merlo distingue 14 tipos de servicios de información en línea, en este trabajo de investigación se han identificado 12 de esos 14 tipos de servicios de información en línea debido a que los restantes no se les considera servicios de

información como tal, sino que se les identifica como servicios de comunicación en el caso de *documentos administrativos* y como parte de servicios para la Comunidad a los que José A. Merlo identifica como *servicios de asesoramiento.* Los 12 tipos de servicios de información identificados en este trabajo de investigación serían los siguientes:

- Información Institucional
- Información Administrativa
- Procedimientos
- Convocatorias
- Legislación
- Consulta de expedientes
- Consulta de archivos
- Comunicación
- Información de la Comunidad
- Información para la Comunidad
- Información Interinstitucional
- Fomento de la telemática

Una vez se organizaron los servicios de información extraídos de las Administraciones Autonómicas se llevó a cabo la descripción de los servicios de información y su función en la Administración.

La siguiente clasificación que se siguió fue la propuesta ofrecida por Chaín Navarro y Muñoz Cañavate en su artículo *"La gestión de información en las sedes web de los ayuntamientos españoles"* (2008), donde los servicios de información se clasifican según tres aspectos:

- Servicios de información orientados a la *vida cotidiana*
- Servicios de información orientados a la *Administración a distancia*
- Servicios de información orientados a la *Participación Ciudadana*

Por último, se elaboró el modelo para la clasificación de los servicios de información electrónica ofrecidas por las Administraciones Autonómicas.

Una vez identificados los servicios de información más comunes entre las Administraciones estudiadas se creó una clasificación temática de los servicios. Los servicios de información estarían clasificados en:

- Información actualizada
- Información de Servicios Administrativos

- Información Ciudadana
- Información Institucional
- Información Legal
- Información sobre la Sociedad de la Información

.La recogida de la información para este estudio fue un problema ya que los portales web de las Comunidades Autónomas actúan como un servicio de información en sí mismo al ofrecer información sobre todo los elementos que contiene. Sin embargo, se han identificado como servicios de información solamente los servicios que ofrecían una explicación a un proceso u otro servicio.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Como ya hemos indicado anteriormente, este trabajo pretende ofrecer un estudio descriptivo de las distintas clasificaciones de los servicios de información que se han dado hasta el momento, orientadas a los portales web de las Comunidades Autónomas de España. El primer elemento que hemos analizado tras la observación de los portales web de las Comunidades Autónomas han sido los servicios que ofrecen las mismas bajo el apartado *"Servicios"* o similar (tabla I).

El portal web de cualquier institución debe ofrecer la información y su contenido de la forma más clara y organizada posible, por ello en este trabajo hemos decidido evaluar este aspecto del portal web ya que lo vemos importante a la hora de que el usuario pueda encontrar la información lo más rápidamente posible.

Si se organizan los servicios que ofrecen las administraciones bajo el apartado *"Servicios"* el usuario obtiene una referencia directa sobre donde dirigirse cuando busque los servicios que se ofrecen por parte de las administraciones hacia los ciudadanos. Bajo este apartado se deben encontrar todos los servicios ofrecidos por la administración, ya sean servicios de información, servicios de comunicación o servicios de transacción.

Tabla IV. Servicios ofrecidos situados bajo enlace "*Servicios*"

Comunidad Autónoma	SÍ	NO
Junta de Andalucía	√	
Gobierno de Aragón	√	
Gobierno del Principado de Asturias		√
Gobierno de les Illes Balears	√	
Gobierno de Canarias	√	
Gobierno de Cantabria		√
Gobierno de Castilla-La Mancha		√
Junta de Castilla y León		√
Generalitat de Catalunya	√	
Generalitat Valenciana		√
Junta de Extremadura		√
Euskadi	√	
Xunta de Galicia	√	
Gobierno de La Rioja		√
Comunidad de Madrid		√
Región de Murcia		√
Navarra	√	
	47%	**53%**

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla I solo el 47% de las Comunidades Autónomas de España organizan los servicios de información bajo el apartado *"Servicios"*. El resto de las Comunidades organizan la información de manera más o menos desorganizada ya que ofrecen los servicios sin ningún orden en la pantalla de inicio.

Un ejemplo de buena organización web sería el portal web del Gobierno de Canarias, (http://www.gobiernodecanarias.org/) donde la pantalla de inicio muestra como marco principal las noticias relevantes que se van originando en la administración canaria. Además del servicio de noticias, la página principal del portal contiene enlaces a servicios destacados de la administración como son las convocatorias y eventos, enlace a la información sobre los servicios ofrecidos por la administración, información institucional, etc.

Fig. 1 – Página principal del Gobierno de Canarias

Pero refiriéndonos al apartado que nos concierne, el de *"Servicios",* El Gobierno de Canarias ofrece la información con detalle de los servicios que ofrece a los ciudadanos. El Gobierno de Canarias ofrece información legislativa, como *Juriscan* que es una base de datos jurídica de Canarias, todos los boletines oficiales, información sobre trámites a la administración, sobre atención al ciudadano, cartas de servicios, etc.

4.1 Clasificación de los servicios según modelos ya establecidos

Como hemos dicho anteriormente, el estudio realizado se ha basado principalmente en los tipos de servicios ofrecidos por las administraciones a través de sus portales web, basándose en los servicios localizados bajo el apartado *"Servicios"* o similares. Del conjunto de estos servicios ofrecidos por cada una de las Administraciones de las Comunidades Autónomas hemos extraído los que aparecen de forma más común y hemos realizado una tabla clasificándolos según los tipos de información propuestos por José A. Merlo (1998):

Tabla V

Tipos de Servicios de Información según José A. Merlo

Tipos de Servicios de Información	AN	AR	AS	IB	CN	CB	CM	CL	CT	CV	EU	EX	GA	LR	MA	MU	NA
1. Información Institucional																	
• Información sobre el Presidente/a de la Comunidad	√	√		√	√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
• Información sobre las Consejerías/Delegaciones	√	√	√	√	√	√	√	√		√	√	√	√	√	√	√	√
• Otras Instituciones *(Parlamento, Defensor del Pueblo, ...)*	√					√		√	√	√	√		√	√	√	√	√
• Estatutos		√		√	√				√	√		√	√	√			√
• Currículum de los miembros del Gobierno							√										
• Planes y actuaciones	√												√				√
• Retribuciones de los Altos Cargos														√			√
• Información Municipal			√											√	√		√
• Símbolos	√											√	√	√			√
• Presupuestos																	√
2. Información Administrativa																	
• Cartas de Servicios	√			√	√		√			√					√	√	
• Ayudas y subvenciones	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√	√	√		√
• Autorizaciones, permisos y licencias	√		√			√	√	√			√				√		
• Tasas		√						√							√		
• Pensiones y prestaciones básicas			√														

• Impresos												√					√
• Gestión tributaria				√		√											
3. Procedimientos																	
• Trámites y procedimientos *(Información)*	√	√	√	√	√		√		√			√		√		√	√
• Registro General Electrónico		√	√		√		√	√						√			√
4. Convocatorias																	
• Becas, premios y concursos	√	√	√	√	√		√	√		√	√				√		
• Convocatorias de empleo público	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
5. Legislación																	
• Boletines Oficiales	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
• Leyes y reglamentos		√			√												
• Protección de datos					√	√									√		
6. Consulta de expedientes	√		√			√	√		√	√	√		√	√	√	√	
7. Consulta de archivos		√												√			√
8. Comunicación																	
• Noticias	√	√	√		√	√	√		√	√	√	√	√	√	√	√	√
• Salas de prensa	√			√	√									√	√	√	
• Guías de comunicación	√			√						√			√		√	√	
9. Información de la Comunidad																	
• Historia	√		√	√			√	√									
• Clima	√						√										
• Economía	√	√					√										
• Gastronomía		√															
• Eventos culturales y actividades		√							√					√			√
• Mapas y callejeros	√	√	√			√	√		√								
• Estadísticas	√								√		√			√			
10. Información para la Comunidad																	
• SAC. Servicio de Atención Ciudadana			√		√	√		√			√	√	√			√	√
• Información Meteorológica			√			√		√	√	√	√		√				√
• Estado de las carreteras		√					√										√
• Emergencias 112			√			√	√					√	√	√			√

• Información 012						√		√		√			√				√
• Direcciones y teléfonos	√	√	√					√									√
• Información sobre diferentes temas (estudiar, trabajar, menor, discapacidad...)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√	√	√	√	√
• Información sobre la Violencia de Género																	√
11. Información Interinstitucional																	
• Ventanilla Única de Servicios. EUGO			√		√	√	√	√							√	√	√
• Contratación Pública	√	√	√		√		√			√		√		√			√
12. Fomento de la telemática																	
• Información sobre Adm. Electrónica		√	√	√	√	√	√			√			√	√	√		√
• DNI electrónico			√	√	√		√	√		√			√	√	√	√	√

Fuente: Elaboración propia

1. Información Institucional

Esta información concierne a toda la información relevante a la Comunidad Autónoma, información sobre el grupo de Gobierno, sobre las Consejerías y demás instituciones que forman el gobierno y demás información relevante a la Comunidad Autónoma como institución.

Observando la tabla se puede comprobar que en lo relativo a la *Información Institucional* se ofrece una información muy completa, sobre todo sobre el organigrama del gobierno (Información sobre el Presidente/a, sobre consejerías y otras instituciones del gobierno). Pero cabe destacar que información que debería estar al alcance de los ciudadanos, como la información sobre los planes y actuaciones del gobierno, presupuestos y retribuciones de los Altos Cargos no es ofrecida con frecuencia, y solo ciertas Comunidades Autónomas como Andalucía, Castilla-La Mancha, Galicia y Navarra las ofrecen para el ciudadano que quiera tener constancia sobre esta información.

2. Información Administrativa

En cuanto a la *información administrativa* todas o casi todas las administraciones ofrecen información sobre los trámites más cotidianos, como son las ayudas, subvenciones, permisos, etc. La mayoría de las administraciones ofrecen información sobre las mismas, sobre como solicitarlas, plazos para solicitarlas, requisitos, descripción del servicio, etc.

Un servicio de información interesante como son las “Cartas de Servicio” no están del todo instauradas en los portales web de las Comunidades Autónomas. Tan solo el 41% de las Comunidades poseen la guía de servicios ofrecidos.

Las Cartas de Servicios[2] son documentos que informan a los ciudadanos sobre las condiciones en que se prestan los servicios por parte de los organismos públicos, los niveles de calidad con los que se ofrecerán dichos servicios y los derechos de los usuarios en relación con éstos. Se trata de un instrumento de comunicación administrativa, puesto que facilita información útil al ciudadano sobre las unidades administrativas y a la vez fomenta la participación de éste al proporcionarle las vías para conocer sus necesidades, sugerencias y expectativas. Pero además, constituye una herramienta idónea para la mejora continua de los servicios públicos, puesto que contiene compromisos explícitos y mensurables a través de indicadores cuantificables que sirven para evaluar continuamente estos servicios.

Según el *Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio: finalidad, contenido, regulación y se establecen los premios a la calidad en la Administración General del Estado,* los objetivos de las Cartas de Servicios son:

- Facilitar el ejercicio de los derechos a los ciudadanos.
- Impulsar iniciativas de mejora dentro de la Administración.
- Controlar el grado de cumplimiento por parte de la Administración de los compromisos contraídos con los ciudadanos.
- Incrementar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios prestados en la Administración.
- Informar a los ciudadanos sobre los niveles de calidad en los servicios prestados.

Pero aunque muchos trámites administrativos sean descritos por las administraciones como son el caso de las ayudas, subvenciones, licencias, etc hay una gran parte de información de igual o más importancia aún para el ciudadano que se queda sin ser expuesta por las administraciones, tal información administrativa como información sobre pensiones y prestaciones básicas, la información sobre tasas o catálogos de impresos de solicitudes a la administración.

Si hablamos sobre servicios de información administrativa, un ejemplo característico de información administrativa sería la información sobre gestión tributaria ofrecida por las Administraciones Autonómicas. Pese a que dicha gestión suele convertirse en un quebradero de cabeza para más de alguno y aunque no es una tarea fácil para la mayoría de los ciudadanos solamente dos Comunidades Autónomas ofrecen información sobre como tramitar la información tributaria.

3. Procedimientos

Este tipo de servicios de información distingue entre dos tipos de información sobre los procedimientos que ofrece la administración al ciudadano, uno lo constituye la información que se ofrece para ayudar a los ciudadanos a realizar su registro electrónico para poder realizar sus trámites telemáticamente y el otro tipo, trataría de la información que se ofrece sobre los trámites y procedimientos en línea en sí, tales como solicitar ayudas, becas y demás procedimientos administrativos.

2 Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio: finalidad, contenido, regulación y se establecen los premios a la calidad en la Administración General del Estado.

Debido a la *LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos,* todas las administraciones tienen el deber de ofrecer sus servicios al público lo que le da a los ciudadanos el derecho de relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos. Para ello los ciudadanos tienen que realizar un registro telemático y para todo esto las administraciones tiene que ofrecer información relevante para su conocimiento y mejor funcionamiento.

El registro telemático permite la presentación de solicitudes relacionadas con los procedimientos y actuaciones que se detallan en el Catálogo de Procedimientos, solicitudes dirigidas a cualquier órgano o entidad del ámbito de las Comunidades Autónomas.

Sobre los trámites y procedimientos la Administración debe ofrecer la información de los requisitos necesarios para realizar cualquier procedimiento administrativo; por ejemplo que además de ofrecer los modelos para realizar el procedimiento en línea, venga acompañado de información relevante al procedimiento, fechas válidas para la realización del trámite, requisitos necesarios por parte del ciudadano, etc.

Como observamos en la tabla V, el 64% de las Comunidades Autónomas ofrecen guías de información sobre los trámites y procedimientos pero las restantes ofrecen las herramientas para la tramitación de los trámites, como por ejemplo el sistema de pagos a la administración que nos ofrece el Gobierno de Euskadi.

4. Convocatorias

Las convocatorias que se ofrecen por parte de la Administración autonómica suelen ser en su mayoría convocatorias sobre becas, premios y concursos, donde se informa sobre los requisitos necesarios, los plazos de presentación, etc.

Otros tipos de convocatorias muy comunes tramitadas por todas las Administraciones Autónomas son las convocatorias de empleo público donde se informa sobre las bolsas de empleo, los modelos de solicitudes para el acceso al funcionariado, los plazos de presentación, destinatarios, etc.

5. Legislación

Uno de los servicios de información en línea de la Administración Autonómica más utilizados por los ciudadanos es la consulta en línea de los Boletines Oficiales de la Comunidad correspondiente, donde se apoya la idea de que la información oficial debe ser facilitada de manera gratuita a los ciudadanos. Observando la tabla V se observa que todas las Comunidades Autónomas ofrecen la consulta de sus Boletines Oficiales y en el caso de Canarias que ofrecen además del Boletín Oficial Autonómico los Boletines Oficiales Provinciales de Santa Cruz de Tenerife y de las Palmas de Gran Canaria.

Además de los boletines oficiales, las administraciones deben ofrecer las normas legales que puedan afectar o interesar al ciudadano. Aunque parezca una información que deba ser obligatoria, solamente las comunidades de Aragón y Canarias ofrecen un servicio de información sobre las leyes y reglamentos emanados de sus poderes legislativos y ejecutivos.

Con toda la información que se desea ser tramitada en línea se necesita información sobre la protección de los datos que se van a introducir en el sistema. Esta información debe ser

obligatoriamente ofrecida por las administraciones y a pesar de ello, solamente las administraciones de los gobiernos de Canarias y Cantabria ofrecen esta información.

6. Consulta de expedientes

El ciudadano tiene el derecho a conocer la situación de los procedimientos en los que se encuentra involucrado. Antiguamente se tenía que personificar el ciudadano en la dependencia correspondiente para solicitar la copia del expediente para comprobar los trámites realizados hasta el momento.

Para simplificar todo esa acción se han creado servicios de consulta empleando sistemas telemáticos, a través de la creación de bases de datos con las informaciones relativas a los expedientes que se están tramitando. El 65% de las administraciones ofrece este servicio, desde el cual el ciudadano puede conocer la situación de un expediente administrativo simplemente indicando el número de expediento y el DNI o NIF.

7. Consulta de archivos

Información sobre los Archivos Generales de Comunidad así como sobre los Archivos Administrativos deberían estar accesibles en línea, como pasa con los catálogos de las bibliotecas o las bases de datos de los centros de información. Así se podrán consultar los fondos de que dispone así como los servicios que ofrece y la forma de acceder a los documentos.

Solamente las Comunidades de Aragón, La Rioja y Navarra ofrecen información sobre sus archivos, lo que hace pensar que se tiene poco interés por parte de las Administraciones en los archivos administrativos, lo que hace que muchos archivos administrativos de España se encuentren actualmente colapsados por la enorme cantidad de documentación que se podría poner en línea y así ahorrar espacio y a su vez tiempo en la recuperación de la información.

8. Comunicación

Se han localizado varios servicios de información relativos a la comunicación de las administraciones. Se pueden dividir en:

- Noticias: Las noticias relacionadas con la Administración Autonómica que salgan en los distintos servicios de comunicación tales como la televisión, prensa, etc.

- Sala de prensa: Este servicio de información sería el llevado a cabo por parte de la Administración para exponer las acciones y servicios que vayan realizando en el tiempo.

- Guías de comunicación: Este servicio sirve para que el ciudadano pueda contactar con el medio de comunicación, institución, entidad social o empresa que esté interesado. En estas guías se ofrece toda la información relevante a estas instituciones, dirección, correo electrónico, horarios, etc.

Como se puede observar en la tabla II, tanto los servicios de noticias como los servicios de salas de prensa por parte de las administraciones son muy comunes y sirven para mantener al ciudadano actualizado en cuanto a lo que sucede sobre la Comunidad Autónoma.

Sin embargo, en cuanto al servicio de Guías de comunicación que son muy útiles para acceder a la información sobre la Administración todavía se muestran reticentes para ofrecer un catálogo de las instituciones, entidades o empresas relacionadas con la Administración para más información.

9. Información de la Comunidad

Las Administraciones Autonómicas como servidor de información principal de sus Comunidades Autónomas debe incluir entre su oferta informativa páginas sobre la historia, cultura, clima, gastronomía, rutas turísticas que favorecerá al desarrollo local gracias al turismo que genera una mejor economía de la zona.

Como se puede ver en la tabla II, la información sobre la comunidad en los portales web de las Comunidades Autónomas es ofrecida por las administraciones, pero esta información es escasa. Haría falta mejorar esa información para que los usuarios que busquen información turística de una zona utilicen como primer servicio de información el portal web de las Comunidades Autónomas.

10. Información para la Comunidad

Además de la información que puede elaborarse con vistas a que sea consultada por usuarios foráneos, también se debe incluir en los servidores información de la comunidad para la comunidad.

En las Administraciones Autonómicas se puso en marcha un Servicio de Atención al Ciudadano, donde a través de este servicio se pone a disposición de los ciudadanos/as un conjunto de actividades y medios para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos. Informa de las distintas oficinas de información que ofrece la Administración, sobre información telefónica, informa sobre correos electrónicos para consultas, etc.

Además de ofrecer estos servicios se ofrecen otros tipos de servicios como son la información meteorológica, el estado de las carreteras de la Comunidad, oficinas de información, direcciones y teléfonos útiles, etc.

Otro servicio de información y atención al ciudadano que está siendo progresivamente utilizado en numerosas administraciones a través del teléfono o fax (implantación de servicios 112, 010, 012, 061...). Mediante una llamada telefónica o el envío de un fax, el ciudadano puede realizar consultas o incluso iniciar gestiones administrativas, y de esta manera, puede comunicarse con la Administración sin desplazarse físicamente.

Un servicio que llama la atención es el servicio de asesoramiento sobre la Violencia de Género que ofrece la Comunidad foral de Navarra. Este servicio sobre un tema incandescente en la actual sociedad ofrece todo tipo de información y ayudas a la hora de entender este tema tan grave. Este tipo de servicios hacen que la Administración Autonómica como la General deba ofrecer información sobre estos problemas sociales para mejorar la sociedad que nos rodea.

11. Información interinstitucional

La cooperación entre Administraciones también se ve reflejada en los servicios de información en línea. Muchas instituciones están colaborando para intercambiarse información o compartir la que

se tiene en sus respectivos servidores. Existen diferentes formas de materializar la cooperación entre administraciones, desde dedicar páginas web a proyectos comunes, hasta simplemente reunir en una selección de enlaces recomendados los servicios en línea de otras instituciones. Una de las formas más claras de información y cooperación interinstitucional son las ventanillas únicas.

Según Gómez Camarero (2003), la *Ventanilla Única* es el resultado del proyecto PISTA, iniciado tras un Acuerdo de Consejos de Ministros el 4 de abril de 1997. En este proyecto participan desde febrero de 1996 los tres niveles de la Administración Pública: Administración General del Estado, las administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, que mediante convenios (de acuerdo con el art. 38.4 de la Ley 30/1992, de RJAP-PAC) han implantado progresivamente un sistema global e intercomunicado de registros, que posibilita la transmisión telemática de asientos registrales y de todo tipo de solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos dirigidos por los ciudadanos a la AGE y presentados en cualquiera de los registros de los órganos que subscriben el convenio. Con ello se pretende que los ciudadanos puedan comunicarse con las grandes Administraciones territoriales a través de sus propios municipios evitándole desplazamientos e inconvenientes.

La Ventanilla Única como servicio de información administrativa ofrece al ciudadano información general y específica sobre la tramitación de procedimientos y proporciona los impresos normalizados necesarios para iniciarlos, de manera que agiliza notablemente la gestión de los procedimientos y mejora la información a los administrados. Actualmente ya hay algunas Comunidades Autónomas, un 47% de ellas que tienen convenios establecidos con el Ministerio de Administraciones Públicas y que ofrecen este servicio de “ventanilla única” a sus ciudadanos a través de Internet.

Otro servicio de información interinstitucional sería el servicio de Contratación Pública donde los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero "Perfil de Contratante" cuya finalidad es recoger los datos de carácter personal de los usuarios (proponentes y firmantes) del sistema informático Perfil de Contratante del Portales de las Comunidades Autónomas. Toda esa información sería compartida entre las Administraciones Autonómicas, Locales, y el resto de las entidades del sector público para una mejor gestión de la información y un mejor acceso. Este servicio es utilizado ya por el 54% de las Comunidades Autónomas.

12. Fomento de la telemática

Un campo más donde las instituciones pueden contribuir al desarrollo local a través de la información en línea es el fomento o patrocinio de las redes telemáticas y el acceso a las redes de telecomunicación. De nada sirve que los servidores oficiales contengan documentos o informaciones de gran valor si la población no dispone de los medios necesarios para su consulta.

Las Administraciones Autonómicas ponen en la red información sobre los planes de Administración Electrónica de las distintas Administraciones, además de fomentar las herramientas que facilitan el acceso electrónico de los ciudadanos a la Administración electrónica, como son los DNI electrónico.

La mayoría de las Administraciones fomentan el uso de la telemática como herramienta de acceso a la Administración Autonómica y así poder ser parte de esta nueva sociedad de la información.

Una vez organizados los servicios de información de las Comunidades Autónomas según la clasificación que propone José A. Merlo (1998), seguiremos el modelo propuesto por Chaín

Navarro y Muñoz Cañavate en su estudio, *La gestión de información en las sedes web de los ayuntamientos españoles* (2008). En este documento se establece una diferencia entre los servicios de información en contenidos *sobre la vida cotidiana*, servicios de información *en la Administración a distancia* y los servicios de información *en participación política*.

Como se puede observar en la siguiente tabla, en cuanto a los servicios de información relativos a la vida cotidiana la Administración Autonómica ofrece suficiente información para mantener informado al ciudadano. En contraposición a las administraciones locales estudiadas por Chaín y Cañavate las Administraciones Autonómicas reflejan abundante información, sobre todo sobre los organismos y personas que representan a la institución autonómica a la vez de información para el ciudadano como teléfonos de emergencias, información meteorológica, información turística, etc.

Tabla VI. Servicios de Información – Vida cotidiana

Servicios de Información – Vida cotidiana	%
Información ciudadana	
• SAC. Servicio de Atención Ciudadana	*41*
• Información Meteorológica	*47*
• Emergencias 112	*41*
• Mapas	*35*
• Información turística	*76*
• Actividades culturales	*35*
Información Institucional	
• Información sobre el Presidente/a de la Comunidad	*76*
• Información sobre las Consejerías/Delegaciones	*88*
• Otras Instituciones (Parlamento, Defensor del Pueblo, …)	*58*
Información sanitaria	
• Atención sanitaria	*88*
• Consejos y advertencias	*41*

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los servicios de información relativos a la Administración a distancia las Administraciones ofrecen también abundante información, por ejemplo, información o atención administrativa, información sobre la Administración Electrónica, consulta en línea de los expedientes e información sobre el Registro General Electrónico que informa sobre los requisitos para poder gestionar los trámites en línea.

Otro tipo de servicios está orientado para que el ciudadano contacte con la Administración como son las direcciones y teléfonos, correos electrónicos y guías de comunicación que ofrecen información sobre como contactar con la Administración a distancia.

Otro servicio de información importante sobre la Administración a distancia sería la información que explica como realizar los trámites, las cartas de servicios y las Ventanillas Únicas de Servicios. Son servicios de información que están siendo ofrecidos cada vez más por las Administraciones Autonómicas para el uso y mejora del acceso del ciudadano a la Administración.

Tabla VII. **Servicios de Información – Administración a distancia**

Servicios de Información – Administración a distancia	%
Atención administrativa	
• Información sobre Administración Electrónica	*65*
• Consulta de expedientes	*65*
• Registro General Electrónico	*41*
Información de servicios de la Comunidad	
• Direcciones y teléfonos	*29*
• Correos electrónicos	*100*
• Guías de comunicación	*35*
Información sobre empleo	
• Convocatorias de Empleo Público	*65*
Información sobre los servicios mismos	
• Cartas de Servicios	*41*
• Trámites y procedimientos *(inc. Ayudas, becas y subvenciones)*	*65*
• Ventanilla Única de Servicios. EUGO	*47*
Servicios de prensa	
• Noticias	*88*
• Comunicados de prensa	*35*

Fuente: Elaboración propia

El último tipo de servicio de información ofrecido por Chaín y Cañavate trata sobre la información relativa a la participación ciudadana en la Administración Autonómica. Se puede observar que en lo referido a la participación la información ofrecida es bastante más baja que de los servicios de información sobre la vida cotidiana y sobre la Administración a distancia.

Un servicio a destacar es el de Participación Ciudadana que ofrece el Gobierno de Aragón, donde se crea un catálogo de las preguntas y respuestas más comunes sobre la Administración y lo clasifican temáticamente, lo que resulta un gran servicio de información de ayuda para el ciudadano.

A pesar de servicios como el anteriormente descrito, las administraciones ofrecen poca información sobre información importante para el ciudadano como son los presupuestos y las estadísticas generadas por la Administración.

Tabla VIII. Servicios de Información – Participación

Servicios de Información – Participación	%
Participación Ciudadana (FAQs)	*12*
Información sobre las reuniones parlamentarias (Videotecas)	*24*
Boletines Oficiales	*100*
Presupuestos	*6*
Estadísticas	*24*

Fuente: Elaboración propia

Un tercer modelo a seguir en la organización de los servicios es el que ofrece la Comisión Europea en el *Libro verde sobre la información del sector público en la Sociedad de la Información* (1998). En el se identifican tres tipos de servicios: servicios de comunicación, servicios de transacción y servicios de información. Además se identifican los tipos de prestaciones y herramientas que hacen posible la interacción entre la Administración y los ciudadanos.

El primer tipo de servicio que vamos a describir son los servicios de comunicación para la interacción entre los ciudadanos y la Administración. Los servicios de comunicación identificados son los más comunes en los portales web de las Comunidades Autónomas estudiadas.

Estos servicios son los siguientes:

Tabla IX. Servicios de Comunicación

Servicios de Comunicación	%
Quejas , sugerencias y reclamaciones	*65*
Correos electrónicos	*100*
Foros	*12*
Servicios de descarga de formularios para cumplimentarlos	*100*
Chat	*12*

Fuente: Elaboración propia

Los servicios más comunes entre las Administraciones son la información sobre los correos electrónicos de las instituciones gubernamentales para poder comunicarse con la Institución. Además del servicio de información sobre los correos electrónicos es muy usual ofrecer un servicio de quejas, sugerencias y reclamaciones para comunicárselas a la Administración. Se ha identificado que el 65% de las Administraciones ofrece este servicio.

Un servicio de comunicación muy utilizado por los ciudadanos son los servicios de descarga de formularios para cumplimentarlos, los cuales son cumplimentados por los ciudadanos y presentados presencialmente en las oficinas. Hay muchos trámites que no se pueden realizar en línea y la Administración ofrece los formularios para presentarlos en persona en las oficinas.

Los servicios de comunicación menos ofrecidos son los foros de ciudadanos y los chat con la Administración que no están implantados en la mayoría de las Administraciones. Los foros solamente son utilizados para la comunicación ciudadana en las Comunidades de Aragón y las Islas Baleares. Y en cuanto el uso de los chat es ofrecido por la oficina de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, por lo que se ofrece un servicio de información instantáneo desde casa y durante el horario laboral de las oficinas de atención al ciudadano.

Otro tipo de servicio cada vez más usual en las Administraciones Autonómicas gracias al desarrollo de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos son los servicios de transacción que permiten la realización completa en línea de los procedimientos, incluyendo la resolución de los mismos.

Los servicios de transacción identificados en las Administraciones Autonómicas son los siguientes:

Tabla X. Servicios de Transacción

Servicios de Transacción
Ayudas, subvenciones, concursos y becas *Pasarela de pagos a la Administración* • Pago de tasas • Pago de multas • Pago de impuestos • Verificación de documentos electrónicos • Denuncias a la policía *Salud* • Citas previas para atención primaria • Solicitud de cambio de médico *Transporte* • Cita ITV • Presentación telemática de certificados de destrucción de vehículos al final de su vida útil (eVFU) *Empleo* • Renovación, Consulta y Modificación de la Demanda de Empleo • Servicios de comunicación sobre contratación laboral en los Servicios Públicos *Formación* • Cursos de formación

Justicia

- Certificados de nacimiento
- Certificados de matrimonio
- Certificados de defunción

Vivienda

- REDVIVA. Registro de demandantes de vivienda protegida

Otros

- Registro de Voluntades Previas
- Renovación Demanda de Empleo
- RACIC: Registro de Animales de Compañía
- SIA: Solicitud Integrada Ayudas - Desarrollo Rural

Fuente: Elaboración propia

Los servicios de transacción más comunes entre las Comunidades Autónomas son los procedimientos electrónicos, como las ayudas, subvenciones, concursos y becas, donde telemáticamente se puede rellenar la solicitud y solicitar telemáticamente desde casa.

Otro servicio ofrecido por un número importante de las Comunidades Autónomas son las pasarelas de pagos a la administración. Un servicio que ofrece la posibilidad de realizar los pagos a la administración más comunes tales como pago de tasas, multas, impuestos, hasta denuncias a la policía como es el caso de el Gobierno de Euskadi, donde ofrece la posibilidad de informar a la ertzaintza sobre hurtos, perdida de documentación, robo de documentación, sustracción de vehículos, etc, pero no tiene validez jurídica hasta la firma de la copia hasta 72 horas posteriores al envío telemático.

Otros servicios que se ofrecen habitualmente son las citas previas en temas de salud (citas al médico), transporte (cita ITV), así como las renovaciones, consulta y modificación de la Demanda de Empleo.

En temas jurídicos unos trámites comunes como los certificados de nacimiento, matrimonio y defunción ya no es necesario acercarse a las oficinas de registros y ya es posible tramitarlos en línea.

Hay otros servicios que ofrecen las Administraciones que no son servicios de información, de comunicación o transacción, que sirven como herramientas que utilizan las Administraciones para informar al ciudadano. Estas herramientas se utilizan tanto para que llegue la información al ciudadano lo más rápido posible, como son los casos de los *servicios al móvil (sms), los sistemas de notificaciones telemáticas* que hace llegar al ciudadano las notificaciones relativas a los expedientes sustituyendo al correo tradicional.

Otro tipo de herramientas de Información son las Plataformas de Facturación Electrónica a través de la cual se realizan los trámites mediante certificados digitales y firmas electrónicas, ahorrando tiempo y espacio.

Tabla XI. **Prestaciones/Herramientas de Información**

Prestaciones/Herramientas de Información
Sistema de notificaciones telemáticas *Servicios en el móvil y otras utilidades* • Alertas SMS *Plataformas de Facturación Electrónica* *Traductores* *Buscadores*

Fuente: Elaboración propia

4.2 Propuesta de modelo de clasificación de servicios

Uno de los objetivos específicos de nuestro trabajo de investigación era el de proponer un modelo para la sistematización de los servicios de información electrónica ofrecidos por las Administraciones Autonómicas. Nuestra propuesta se hace teniendo en cuenta los estudios ya realizados y sobre la comprobación de los servicios que aparecen de forma frecuente en el conjunto de páginas web analizadas.

En nuestra opinión, los servicios de información podrían clasificarse del modo que sigue:

1. Información actualizada

Recoge aquella información actualizada que ofrecen entidades ajenas a la Administración y las propias Administraciones Autonómicas sobre los planes y acciones que se realizan en el día a día de la institución.

Ejemplos de este tipo de servicio de información serían las noticias y las salas de prensa ofrecidas por las Administraciones Autonómicas que ofrecen a la ciudadanía información actualizada día a día, lo que acerca aún más la Administración al ciudadano. Un buen ejemplo de servicio de información actualizada lo ofrece el gobierno de Murcia que proporciona bajo el nombre de *"CARM Informa"* un conjunto de servicios de información actualizada con apartado de noticias, notas de prensa, previsiones informativas, etc.

2. Información de Servicios Administrativos

En este tipo de servicios de información estarían englobados todos los servicios de información que tratan sobre los servicios y trámites que se realizan a través de la Administración, abarcaría también los servicios de consulta ya que aunque no informa sobre el servicio en sí, transmite información acerca del trámite solicitado. Los ejemplos más claros de este tipo de servicio son las *cartas de servicios* donde se ofrece información sobre todos los servicios ofrecidos por la Administración y las Ventanillas Únicas de servicios, que ofrece al ciudadano información general y específica sobre la tramitación de procedimientos.

Un ejemplo muy bueno de información de servicios administrativos lo ofrece Castilla-La Mancha donde en el apartado de atención al ciudadano ofrece toda una columna con los distintos tipos de servicios administrativos que se ofrecen por parte de la Administración. Ahí se pueden observar todas las cartas de servicios de las distintas consejerías que forman la Administración Autonómica de Castilla-La Mancha, además ofrece información sobre Ventanilla Única de Servicios, Contratación pública, etc.

3. Información Ciudadana

Bajo este epígrafe se recogerían todos los servicios orientados a la información y ayuda de los ciudadanos como la información de teléfonos de emergencia, oficinas de atención ciudadana, información meteorológica, turística, y demás información que ayude al ciudadano sobre la Comunidad Autónoma.

Existen muchos tipos de información interesante destinados a los ciudadanos que ofrecen las Administraciones. Sirva como ejemplo el servicio que ofrece la Generalitat de Catalunya que lanza la campaña de *"Ningún fuego en el bosque"* para prevenir los fuegos forestales para el año 2011, o la campaña de *"Verano al fresco",* consejos para evitar problemas causados por las olas de calor. Todo este tipo de información ofrecida al ciudadano para aconsejar o prevenir es muy útil para el ciudadano que cuenta con una fuente de información importante en la Administración Autonómica.

4. Información Institucional

Recogería toda la información sobre como se organiza y trabaja la Administración Autonómica, el organigrama del gobierno, presupuestos, directorios de entidades colaboradoras y toda la información relacionada con la Administración Autonómica. Este tipo de servicio de información es usual en los portales web de las Administraciones Autonómicas donde la mayoría agrupa la información relativa al Presidente/a, consejerías, Parlamento y demás bajo un mismo apartado normalmente nombrado *"Gobierno".* Ejemplos se pueden observar en los portales web de la Generalitat de Catalunya, Aragón o Canarias.

5. Información Legal

La documentación legislativa agrupa al conjunto de normas jurídicas de diverso rango elaboradas y aprobadas por órganos con competencias en el campo legislativo que sirven para regular las conductas exigibles en una sociedad, constituyendo el Derecho positivo de la misma (Páez Maña, 1994). Por esta razón la información sobre los estatutos de las Comunidades Autónomas, como los Boletines Oficiales y las leyes y reglamentos entrarían a formar parte de este apartado.

El Gobierno de Canarias ofrece servicios de información legal muy variada, como por ejemplo el acceso a la base de datos *Juriscan,* y el enlace a las leyes y reglamentos de la Comunidad Autónoma de Canarias, donde se puede realizar la búsqueda cronológicamente y descargarlas en formato pdf. Además se puede acceder a todos los boletines oficiales de las islas, como el Boletín Oficial de Canarias (BOC), Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife y el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas.

6. Información sobre la Sociedad de la Información

Aquí quedaría englobada la información relevante sobre cualquier aspecto que trate sobre las

tecnologías de la información y las comunicaciones para el buen desarrollo de las iniciativas orientadas al mejor y más rápido acceso de los ciudadanos a la información. Un ejemplo de ello sería la información que se ofrece por parte de las Administraciones Autonómicas del Plan de la Administración Autonómica, sobre el Registro Electrónico y sobre el DNI electrónico y sus ventajas.

Castilla y León es un ejemplo claro de Administración que hace lo posible por el desarrollo de la sociedad de la información. Castilla y León ofrece un apartado dedicado exclusivamente a los servicios ofrecidos relativos a la sociedad de la información, ofreciendo información sobre programas para fomentar el uso de las tecnologías, guías para mejorar las empresas a través de internet, o el acceso a una red de municipios digitales donde se pretende impulsar los servicios públicos en línea de calidad en el entorno local a sus ciudadanos, empresas y organizaciones utilizando las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Tabla XII. Servicios de Información

Servicios de Información	%
Información Actualizada	
• Noticias	*88*
• Salas de prensa	*35*
Información de Servicios Administrativos	
• Consulta de expedientes	*65*
• Cartas de Servicios	*41*
• Trámites y procedimientos *(inc. Ayudas, becas y subvenciones)*	*65*
• Ventanilla Única de Servicios. EUGO	*47*
Información ciudadana	
• SAC. Servicio de Atención Ciudadana	*41*
• Información Meteorológica	*47*
• Emergencias 112	*41*
Información Institucional	
• Información sobre el Presidente/a de la Comunidad	*76*
• Información sobre las Consejerías/Delegaciones	*88*
• Otras Instituciones (Parlamento, Defensor del Pueblo, …)	*58*
• Guías de comunicación	*35*
Información legal	
• Estatutos	*53*
• Boletínes Oficiales	*100*
• Leyes y reglamentos	*12*
Información sobre Sociedad de la Información	
• Información sobre Administración Electrónica	*65*
• Registro General Electrónico	*41*

Fuente: Elaboración propia

Observando la tabla XII se puede ver que las Administraciones Autonómicas ofrecen bastante información actualizada sobre las gestiones y proyectos que realiza el gobierno durante su mandato, centrándose básicamente en noticias sobre discusiones parlamentarias y acciones gubernamentales.

En cuanto a la información sobre servicios administrativos es muy común la información sobre los procedimientos y trámites que realizar, además de los servicios de consulta de expedientes donde se puede ver como van los trámites realizados sin tener que acercarse a ninguna oficina de la Administración.

Las Cartas de servicios y las Ventanilla Únicas de servicios aún son poco ofrecidas por las Administraciones Autonómicas, y tan sólo el 47% de las Comunidades Autónomas ofrecen este tipo de servicio. Servicios que deberían estar ofrecidos en todas las Administraciones ya que son servicios de información muy importante para comprender el uso de la Administración electrónica.

Se observa un bajo índice de información de atención a la ciudadanía, y debería ser bastante más alto debido a que la Administración está orientada al ciudadano y debe ofrecer más servicios de atención al ciudadano, ofrecer información sobre números y direcciones, información meteorológica, estado de carreteras, etc.

Los Boletines Oficiales son accesibles en todos los portales web de todas las Administraciones estudiadas, manteniendo informado al ciudadano sobre cualquier acción del gobierno autonómico. Además se ofrece en la mitad de las Administraciones información sobre el Estatuto de Autonomía de la Comunidad que permiten al ciudadano conocer las competencias que tiene su Comunidad respecto a las leyes y normas españolas.

Por último decir que hay un índice alto de Comunidades que ofrecen al ciudadano información sobre los planes de desarrollo de la sociedad de la información en España, en cuanto Administración electrónica. Ofrecen información sobre DNI electrónico o sobre el registro electrónico para realizar trámites con la Administración telemáticamente, que fomenta el uso de las tecnologías para hacer un uso mejor y más fácil de la Administración electrónica.

5. CONCLUSIONES

La sociedad del conocimiento ha introducido nuevas formas de relaciones administrativas que suponen modificaciones importantes en las formas de trabajo de la Administración. Por un lado, entre las propias organizaciones públicas mediante la cooperación para la oferta de servicios integrados. Por otro lado, de las organizaciones públicas y la sociedad, lo que supone la influencia continua de los ciudadanos en la toma de decisiones de los gobiernos. Esto es, la evolución de la sociedad del conocimiento conlleva ciertos cambios sociales y económicos que han influido de manera decisiva en la gestión de las organizaciones públicas, que asumen nuevas responsabilidades relacionadas con la configuración y el desarrollo de la sociedad del conocimiento.

Con la transformación sufrida por la Administración pública ha habido una función de la misma que también ha evolucionado y mucho, como son los servicios de información que ofrecen las administraciones. La Administración, dentro del entorno informativo-documental y gracias a las tecnologías de información y la comunicación ha evolucionado dirigiéndose hacia el suministro de información, a la prestación de servicios de información y a la personalización de la información, orientándola a cada ciudadano individualmente. Todo esto reduce de un modo drástico y en breve período de tiempo las restricciones y limitaciones del usuario y de la propia Administración.

Tras la evaluación realizada de los servicios de información electrónica ofrecidos por las Administraciones Autonómicas de España, núcleo central de este trabajo de fin de máster, se han podido sacar una serie de conclusiones.

El primer elemento destacable es el modo en que se organiza la información que ofrece cada uno de los portales web de las Comunidades Autónomas estudiadas. Se ha realizado estudios que diferencian los tipos de información que proporciona la Administración Pública pero estos suelen ofrecer en su portal web una organización de la información mal estructurada, impidiendo así un rápido y sencillo acceso a los servicios de información.

La mayoría de las Administraciones públicas organizan la información siguiendo una estructura similar, donde ofrecen la información dividida en varios apartados:

- *"Temas":* Ofrecen la información de los distintos tipos de servicios y de información según aspectos temáticos.

- *"Gobierno":* Donde ofrece información sobre el grupo de gobierno, instituciones y demás entidades relacionadas con la institución.

- *"Comunidad":* Ofrecen información relativa a la Comunidad Autónoma, es decir información que ayuda a conocer un poco más las Comunidades, sus costumbres, sus lugares de interés, su lengua, etc.

Otro tipo de clasificación de los servicios que ofrece la Administración es la que los organiza dependiendo del destinatario, servicios para el ciudadano, para las empresas o para las propias Administraciones.

El apartado que vemos más importante, y que el 53% de las Comunidades Autónomas no lo ofrecen es el de *"Servicios",* donde la información que se ofrece trata sobre los servicios ofrecidos por la Administración, procedimientos, servicios de atención al ciudadano, información sobre leyes propias de la Comunidad, etc. Aunque en algunos casos dentro de este apartado solo ofrezca los servicios telemáticos que ofrece la Administración, como sucede con el portal web del Gobierno de Navarra, donde excluye los servicios de información del apartado *"Servicios"* como si esos servicios no contaran como servicio ofrecido por la Administración.

La organización de la información que ofrece una Administración es un elemento muy importante para el ciudadano ya que si la información está bien organizada su localización por parte de éste se verá facilitada. Por eso las Administraciones Autonómicas deberían, además de la actual organización temática que utilizan muchas, organizarse según tipos de servicios que ofrece la administración, ya sean servicios de información, servicios de comunicación o servicios de transacción como los procedimientos telemáticos a través de Internet.

Otro punto estudiado en este trabajo de investigación son los tipos de servicios de información ofrecidos por las Administraciones Autonómicas ámbito sobre el que existen estudios como los realizados por José A. Merlo (1998) y Chaín Navarro y Muñoz Cañavate (2008), clasificando los diferentes tipos de servicios de información.

Estos estudios ofrecen clasificaciones de servicios de información que se han identificado en portales web de distintas Administraciones, ya sean Administraciones Generales o Administraciones Locales, pero no se han realizado muchos trabajos sobre los servicios de información en las Administraciones Autonómicas, por lo que guiándose en los estudios previos se ha podido realizar una identificación de los tipos de servicios de información y clasificándolos según los distintos autores se han descrito los distintos servicios de información. Gracias a todo esto se ha podido ver el desarrollo de la Administración Autonómica en el contexto de los servicios de información.

El profesor Merlo agrupa los servicios de información de forma temática distinguiendo doce tipos diferentes de servicios en función del tipo de información que ofrecen. A este respecto hemos se pueden destacar las siguientes conclusiones:

- La mayoría de las Administraciones Autonómicas ofrecen información sobre la institución, el presidente/a de la Comunidad Autónoma, sobre las consejerías y otras instituciones del gobierno pero muy pocas ofrecen información relativa a los planes y actuaciones que se llevan a cabo, presupuestos del gobierno y demás información relativa al desarrollo del plan político que se desarrolla en la Comunidad, información muy importante que debería ser expuesta en el portal web para que pueda ser accesible al ciudadano, que al fin y al cabo son a los que van dirigidos sus planes políticos.

- Las *Cartas de Servicios,* que son documentos que informan a los ciudadanos sobre los servicios que prestan los organismos públicos, los niveles de calidad con los que se ofrecerán dichos servicios y los derechos de los usuarios en relación con estos. Es decir un servicio de información básico e indispensable en la nueva administración electrónica debido a la gran cantidad de servicios ofrecidos en línea para facilitar el acceso al ciudadano de los servicios ofrecidos apenas se ofrece, sólo un 41% de las Administraciones Autónomas ofrece el servicio al ciudadano, lo que hace un porcentaje muy bajo para el grado de desarrollo de que consta la Administración electrónica en España. Esto indica la despreocupación de las Administraciones en ofrecer ayudas e información para facilitar el desarrollo y conocimiento de la Administración electrónica.

- Otro servicio de información importante para la interoperabilidad entre las distintas Administraciones son las *Ventanillas Únicas de Servicios.* Es un sistema de información y gestión de los procedimientos administrativos que permite incorporar nuevas vías de comunicación entre la Administración y el ciudadano. Es una gran herramienta para mejorar el acceso de los ciudadanos a la administración y mejorar su funcionamiento para un acceso rápido y sencillo. Pero aunque es un servicio muy importante, tanto como las cartas de servicio, sólo el 47% de las Administraciones ofrecen acceso a la Ventanilla Única de Servicios, lo que es un bagaje bajo de acceso a este servicio.

- En cuanto a información legislativa sobre la Comunidad Autónoma es destacable la falta de enlaces a servicios de información legislativa propias de las Comunidades, simplemente las Comunidades de Canarias y Aragón ofrecen información sobre leyes y reglamentos propios de la Comunidad que hacen un gran servicio a la población al mantenerlos actualizados en cuanto legislación autonómica. Aunque si todas las Administraciones Autónomas ofrecen un servicio de consulta del Boletín Oficial de la Comunidad, que ofrece información actualizada sobre el desarrollo legal y administrativo de la Comunidad.

- Las instituciones cuentan con archivos administrativos en los que tratan y organizan la documentación que reciben y generan, por ello los archivos de las instituciones deberían estar accesibles en línea para los ciudadanos. Solamente las Comunidades de Aragón, La Rioja y Navarra ofrecen información sobre sus archivos, lo que hace pensar que se tiene poco interés por parte de las Administraciones en los archivos administrativos, lo que hace que muchos archivos administrativos de España se encuentre actualmente colapsados por la enorme cantidad de documentación, que se podría poner en línea y así ahorra espacio y a su vez tiempo en la recuperación de la información.

- Es destacable también la poca información sobre la comunidad que suelen ofrecerse, información sobre la historia de la Autonomía, sobre el clima, gastronomía, eventos culturales y mapas parece información básica para las personas que quieran visitar la Comunidad. Además algunas Administraciones ofrecen información meteorológica y del estado de las carreteras de la Comunidad, lo que es interesante echar un vistazo antes de viajar por la Comunidad.

- Entre toda la información administrativa que se ofrece, la información de ayuda al ciudadano es muy útil para el ciudadano. El servicio de atención al ciudadano ofrecido por la mayoría de las Administraciones pone en disposición al ciudadano un conjunto de actividades y medios para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos. Informa de las distintas oficinas de información que ofrece la Administración, sobre información telefónica, informa sobre correos electrónicos para consultas, etc.

- Destaca el hecho de que viviendo en la sociedad de la información, donde las tecnologías de la información y la comunicación son elementos básicos en el día a día de las personas algunas Comunidades Autónomas no ofrezcan información sobre el Plan de la Administración electrónica y demás información relativa.

- Además una sociedad que quiere realizar trámites y procedimientos telemáticamente necesita que los ciudadanos sepan sus derechos a la hora de introducir sus datos en la red. Por eso se necesita información relevante a la protección de datos, en cambio solamente Canarias, Cantabria y Madrid ofrecen a sus ciudadanos información relativa a la protección de sus datos en internet.

En cuanto a los servicios de comunicación identificados en las páginas web autonómicas cabe destacar la poca frecuencia con que nos podemos encontrar ofrecidos los servicios de chat y los foros para los ciudadanos. Parecen servicios muy buenos y prácticos para la comunicación entre los ciudadanos y la Administración, o entre los mismos ciudadanos para resolverse las dudas que se sucedan. Deberían ser más abundantes estos servicios, ya que es un servicio de información instantáneo desde casa y durante el horario laboral de las oficinas de atención al ciudadano, lo que favorece el acceso al servicio, sin tener que presentarse por las oficinas administrativas.

Los servicios de transacción son cada vez más numerosos en la Administración Autonómica, los más comunes son los pagos de tasas, multas o impuestos, así como las citas de atención primaria. Pero cabe destacar el servicios que ofrece el gobierno de Euskadi, donde se ofrece un enlace para las denuncias en línea a la ertzaintza sobre hurtos, perdida de documentación, robo de documentación, sustracción de vehículos, etc, pero no tiene validez jurídica hasta la firma de la copia hasta 72 horas posteriores al envío telemático.

De los servicios de información ofrecidos por las Comunidades Autónomas españolas se ha de destacar varias conclusiones, se ha querido reducir el número de tipos de servicios de información ofrecido por las Administraciones Autonómicas con respecto a los demás estudios realizados, ya que se ha considerado que así ayudará a una comprensión más fácil de los tipos de servicios de información.

Cabe destacar, que las Administraciones Autonómicas como servicios de información en sí mismas deberían ofrecer la información sobre sus servicios de manera estructurada y organizada según los estudios realizados sobre servicios de información administrativa y así mejorar el acceso y comprensión de la información ofrecida por las Administraciones.

Para finalizar hay que decir que las Administraciones Autonómicas, que contienen todo este tipo de servicios, ya sean servicios de información, de comunicación y de transacción son en sí mismas servicios de información como tal, ya que informan al ciudadano sobre todos los servicios que se ofrecen, ya sea del tipo que sea, siempre se ofrece información sobre algo, en todo momento o algún en lace donde se ofrecería la información. Aunque una información más organizada siempre viene bien y debe ser un elemento importante para mejorar el acceso a la información, el cual es un factor clave para el desarrollo de la sociedad de la información.

6. BIBLIOGRAFÍA

Agenda digital para Europa [COM(2010) 245 final] [en línea] Disponible en: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/si0016_es.htm [Consultado el 18/07/2011]

AYUSO GARCÍA, Mª Dolores y MARTÍNEZ NAVARRO, Victoria. Gobierno Electrónico. Contenidos y organización de las sedes web de los parlamentos autonómicos . *Revista Española de Documentación Científica,* 2005, vol. 28, no. 4, p. 462-478.

BUSTELO, Carlota y GARCÍA-MORALES, Elisa. Administración electrónica y gestión documental. Consideraciones a la luz de la Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. *El profesional de la información,* 2008, vol. 17, no. 1, p. 106-111.

CHAÍN NAVARRO, Celia. Propuesta de un modelo bidimensional de análisis de contenido de los sistemas webs de las administraciones locales españolas. *Revista Española de Documentación Científica*, 2005 , vol. 28, no. 3, p. 309-333.

CHAÍN NAVARRO, Celia y MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. La Administración local española en Internet: estudio cuantitativo de la evolución de los sistemas de información webs de los ayuntamientos (1997-2002). *Ciencias de la Información*, 2004, vol 35, no. 1, p. 43-55.

CHAÍN NAVARRO, Celia; MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio y MÁS BLEDA, Amalia. La gestión de información en las sedes web de los ayuntamientos españoles. *Revista Española de Documentación Científica,* 2008, vol. 31, no. 4. p. 612-638.

CHAÍN NAVARRO, Celia y MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. Hacia el cibergobierno: Evolución de la administración local de la Región de Murcia en Internet (1997-2002). *Anales de Documentación,* 2004, no. 7, p. 55-68.

Consejo Superior de Administración Electrónica [en línea]. Disponible en: http://www.csi.map.es/ [Consultado el 18/07/2011]

CRIADO, J. L. y RAMILO, M. C. E-government in practice: An analysis of web site orientation to the citizen in Spanish Municipalities. *The International Journal of Public Sector Management,* 2003, vol. 16, no. 3 p. 191-218.

CRUZ MUNDET, José Ramón y MIKELARENA PEÑA, Fernando. *Información y Documentación Administrativa.* 1ª ed. Madrid: Tecnos, 1998, 343 p. ISBN 84-309-3216-X

ESPAÑA. LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de junio de 2007, no. 150, pp. 27150-27166.

ESPAÑA. Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano. *Boletín Oficial del Estado,* 4 de marzo de 1996, no. 55, pp. 8486-8493.

eEurope 2002. Impacto y prioridades [en línea]. Disponible en: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226a_es.htm [Consultado el 11/06/2011]

FEIJOO CASADO, Ana María. La e-Administración, el paso de la gestión tradicional a la gestión electrónica. *Revista General de Información y Documentación,* 2009, vol. 19, p.161-171.

GÓMEZ CAMARERO, Carmen. Las nuevas formas de comunicación de la administración con el ciudadano. *Anales de Documentación,* 2003, no. 6, p. 109-119.

Iniciativa eEurope. Una sociedad de la información para todos [en línea]. Disponible en: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24221_es.htm [Consultado el 10/06/2011]

La administración electrónica: «eGovernment» [en línea]. Disponible en: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226b_es.htm [Consultado el 13/06/2011]

La información del sector público: un recurso clave para Europa - Libro Verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información [COM(98) 585, enero de 1999] [en línea]. Disponible en: ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/econtent/docs/gp_es.pdf [Consultado el 20/06/2011]

LIIKANEN, Erkki. La administración electrónica para los servicios públicos europeos del futuro. En: *Lección inaugural del curso académico 2003-2004 de la UOC* (2003: Barcelona) [en línea]. Disponible en: http://www.uoc.edu/inaugural03/esp/article/index.html

MARTÍN GONZÁLEZ, Yolanda. La Unión Europea y su política para la promoción de la ciberadministración en la Sociedad de la Información. *Anales de Documentación,* 2009, no. 12, p. 159-179.

MARTÍN GONZÁLEZ, Yolanda y GÓMEZ DÍAZ, Raquel. La Administración Electrónica en la Unión Europea. *Scire,* 2008, vol. 14, no. 1, p. 105-110.

MERLO VEGA, José Antonio y MERLO VEGA, Mª Jesús. Servicios de información en línea para el desarrollo local. En VI Jornadas Españolas de Documentación. *Los sistemas de información al servicio de la sociedad.* Valencia: FESABID, AVEI, 1998, p. 587-596.

MERLO VEGA, José Antonio. Referencia digital y servicios electrónicos de información. *Anuario ThinkEPI*, 2008, p. 137-140.

MUÑOZ CAÑAVATE, antonio. un estudio sobre políticas de información en las regiones españolas. El uso del Web en la Administración regional. *Ciencias de la Información,* 2000, no. 23, p. 123-139.

MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. Una aproximación a la información del sector público: la información de las Administraciones Públicas. *Revista General de Información y Documentación,* 2001, vol. 11, no. 1, p. 33-47.

MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio y CHAIN NAVARRO, Celia. Análisis comparativo regional del desarrollo de la Administración Local española en Internet (1997-2002). *Revista de Bibliotecología*, 2004, vol. 36, no. 18, p. 96-116.

MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. El web en la administración local española. Conclusiones de seis años de estudio. En IX Jornadas Españolas de Documentación. Madrid, 2005, pp. 371-392

PINTO MOLINA, María y GÓMEZ CAMARERO, Carmen. *La ciberadministración en la sociedad de la información: retos y perspectivas*. 1ª ed. Gijón: Trea, 2004. 307 p. ISBN 84-9704-121-6

PINTO MOLINA, María y GÓMEZ CAMARERO, Carmen. La prestación de servicios de información en la administración pública española. *Ciencias de la Información*, 2001, vol.32, no. 1, p.39.

Plan Avanza2 [en línea]. Disponible en: http://www.planavanza.es/Paginas/Inicio.aspx [Consultado el 19/07/2011]

Plan de acción eEurope 2005: una sociedad de la información para todos [Comunicación COM (2002) 263 final] [en línea]. Disponible en: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226_es.htm [Consultado el 11/06/2011]

Plan de acción sobre la administración electrónica i2010: acelerar la administración electrónica en Europa en beneficio de todos [COM (2006) 173 final] [en línea]. Disponible en: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226j_es.htm [Consultado el 16/06/2011]

ANEXOS

ANEXO I. DIRECCIONES WEB DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

- Junta de Andalucía → http://www.juntadeandalucia.es/index.html
- Gobierno de Aragón → http://www.juntadeandalucia.es/index.html
- Principado de Asturias → https://www.asturias.es
- Gobierno de las Islas Baleares → http://www.caib.es/
- Gobierno de Canarias → http://www.gobiernodecanarias.org/
- Gobierno de Cantabria → http://www.cantabria.es/
- Gobierno de Castilla-La Mancha → http://www.jccm.es/
- Junta de Castilla y León → http://www.jcyl.es/
- Generalitat de Catalunya → http://www.gencat.cat
- Gobierno de la Comunidad Valenciana → http://www.gva.es/
- Junta de Extremadura → http://www.juntaex.es/juntaex/
- Gobierno de Euskadi → http://www.euskadi.net
- Xunta de Galicia → http://www.xunta.es/
- Gobierno de La Rioja → http://www.larioja.org
- Gobierno de la Comunidad de Madrid → http://www.madrid.org
- Gobierno de la Región de Murcia → http://www.carm.es
- Gobierno de Navarra → http://www.navarra.es

ANEXO II. SERVICIOS BAJO EPÍGRAFE "SERVICIOS"

Andalucía

Servicios

- Boletín Oficial – BOJA
- Relaciones con la Administración Andaluza
  - Ayudas y subvenciones *(Online y Presencial)*
  - Becas, premios y concursos *(Online y Presencial)*
  - Plataforma de contratación *(Información)*
  - Convocatorias de empleo público *(Consulta - Información)*
  - Zona Personal *(Consulta de trámites de la Administración)*
  - Directorio
    - Cartas de servicios
    - Direcciones y teléfonos
  - Trámites y procedimientos
    - Quejas y reclamaciones. Hojas electrónicas. *(Online)*
    - Renovación, Consulta y Modificación de la Demanda de Empleo: Tramitación Telemática *(Online)*
    - Cita médica *(Online)*
    - …
- Noticias *(Comunicación - Información)*
- Catálogos *(Información)*
  - Normativas
  - Publicaciones
  - Planes y programas
- Mapas *(Información)*
- Oficina de la Portavoz. Prensa
- Videoteca

Aragón

Servicios al ciudadano

- Empleo *(Consulta de bolsas de trabajo y convocatorias - Información)*
- Becas *(Convocatorias en PDF - Información)*
- Impresos *(Información)*
- Direcciones útiles *(Información)*
- Transporte *(Formularios de autoliquidación – Online + Convocatorias - Información)*
- Legislación *(Información)*
- Ayudas y subvenciones *(Convocatorias en PDF - Puedes suscribirte - Información)*
- Premios *(Convocatorias en PDF - Información)*
- Quejas y sugerencias *(Comunicación - Online)*
- Carnés de industria *(Descarga de formularios - Información)*
- Archivo de la administración *(Información)*
- Citas previas (ITV, salud, vivienda) *(Online)*

- Tasas del Gobierno de Aragón *(Formularios de autoliquidación – Online + Convocatorias)*

Baleares

Servicios

- Inventario de procedimientos *(Información)*
- Ayudas, becas y subvenciones *(Información)*
- Atención a la ciudadanía
  - Teléfono 012 *(Información)*
  - Oficinas de registro *(Información)*
  - Información y quejas *(Información)*
  - Puntos de acceso gratuito para el ciudadanos *(Información)*
  - FAQ *(Comunicación)*
  - Cita previa con el centro de salud *(Online)*
  - Videos informativos del Servicio de Atención a la Ciudadanía *(Comunicación - Información)*
  - Ayudanos a mejorar la web *(Comunicación)*
  - Oficinas de información turística *(Información)*
  - *Oficina de Ayuda a las víctimas del delito (Información)*
- Contratación *(Hay pdf para solicitar - Información)*
- Compromisos de Servicio *(Información)*
- Administración electrónica

Canarias

Servicios

- Sede electrónica
  - Autorizaciones, Licencias y Permisos *(Online)*
  - Certificados *(Online)*
  - Gestión tributaria *(Online)*
  - Prestaciones sociales y sanitarias *(Online)*
  - Subvenciones, Premios y Becas
- SIAC. Servicio de Información y atención ciudadana. *(Presencial, telefónico, Correo e.)*
- Sistema de Información territorial de Canarias
- Información 012
- Emergencias 1-1-2
- Subvenciones, premios y becas *(Hay 372 servicios – Presenciales y Online)*
- Procedimientos administrativos
- Sistema de información territorial de Canarias *(Herramientas e Información (Estadísticas))*
- Boletín Oficial de Canarias (BOC)
- BOP de Santa Cruz de Tenerife
- BOP de Las Palmas
- Juriscan *(base de datos del sistema jurídico - Información)*
- Leyes y reglamentos *(Información)*
- Protección de datos *(Información)*
- Cartas de servicios *(Información)*
- Contratación pública *(Información*)

- Empleo público *(Información)*
- Red 060 *(Información)*
- Sugerencias y reclamaciones *(Online)*

Cataluña

Oficina Virtual de Trámites (dentro de Servicios)

- Trámites *(Hay trámites presenciales y online)*
- Guías
- Servicios de la Oficina
  - Estado de mis gestiones *(Consulta – Información)*
  - Sugerencias y quejas
  - Cita previa
- Directo a
  - Ayudas y subvenciones *(Hay trámites presenciales y online)*
  - Permisos y licencias *(Hay trámites presenciales y online)*

Qué hacer cuando... (Información)

Campañas 012 (Prestación)

Servicios en el móvil y otras utilidades

Euskadi

Servicios Destacados

- Cita médica previa
- Ikasten. Cursos de euskera online
- Estado del tráfico
- Ofertas de empleo público
- Ayudas, becas y subvenciones
- Contrataciones
- Concursos y premios

Servicios por Temas

- Trámites y servicios comunes
  - Mi pago online *(Online)*
  - Solicitud de publicaciones de IVAP *(Online. Se pueden adquirir publicaciones online)*
  - Servicios online de IZENPE
  - Ventanilla Única. EUGO
  - Suscripción al BOPV *(Información)*
  - Servicio Oficial de Traductores *(Online)*
  - Verificación y firma de documentos *(Prestación)*
- Comercio y consumo
- Interior, tráfico y meteorología

    - Pago de multas *(Online)*
    - Consulta de multas *(Información)*
    - Consulta de puntos de carnet *(Información)*
- Ofertas de empleo público *(Información)*
- Industria
- Sanidad
- Transportes
- Agricultura y pesca
- Empleo y asuntos sociales
- Euskara y cultura
- Justicia
    - Certificados de nacimiento *(Online)*
    - Certificados de matrimonio *(Online)*
    - Certificados de defunción *(Online)*
- Juventud
    - Carné albergue *(Información)*
    - Carne Internacional de Profesor *(Información)*
    - Tablón de anuncios *(Información)*
- Turismo *(Información)*
- Vivienda *(Información)*

<u>Galicia</u>

Servicios

- Administración pública
    - Guía del ciudadanos
    - Consulta de expedientes
    - Diario Oficial de Galicia
- Administración electrónica *(Online)*
        - Tarjeta sanitaria
        - QUERES. Reclamaciones y sugerencias
        - Servicio de solicitud de cambio de médico
        - Cita atención primaria
        - Pago de tasas, multas
        - Pago de impuestos
        - Servicio de orientación y formación
- Cultura, ocio y deporte *(Información*)
    - Agenda de espectáculos
    - Catálogo colectivo de las Bibliotecas Públicas de Galicia
- Economía, empresa y empleo *(Información)*
- Enseñanza y formación *(Información)*
    - Bases de datos de las titulaciones universitarias
    - Servicio de consulta de centros de enseñanza
- Medio ambiente *(Información)*
- Salud, asistencia sanitaria y servicios sociales *(Información)*
- Territorio, vivienda y transporte *(Información)*
- SERI. Servicio de respuesta inmediata *(Online)*
- Canal ayudas *(Información)*

Navarra

Servicios

- Servicios *(clasificados por Temas)*
- Administración electrónica *(Información)*
- Sede electrónica *(Información)*
- Ventanilla Única de Servicios. EUGO

ANEXO III. SERVICIOS BAJO OTRO EPÍGRAFE DIFERENTE A "SERVICIOS"

Andalucía

La Junta

- El Presidente
- Consejo de Gobierno
  - Consejerías
- Otras Instituciones

Conoce Andalucía

- Naturaleza y paisajes
- Clima
- Historia
- Economía
- El autogobierno andaluz *(Administración e instituciones)*
- Símbolos *(Símbolos, escudo e himno)*

Aragón

Gobierno de Aragón (Información)

- Presidente de Aragón
- Vicepresidencia
- Órganos consultivos
- Estructura orgánica
- Estatuto de Autonomía

Boletín Oficial – BOA

Contratación Pública (Información)

Participación Ciudadana (Información y Comunicación (funciona como foro))

Departamentos y Organismos Públicos (Información)

Plan de Administración Electrónica (Información

Lo último... (Información – Noticias)

Estado de Carreteras

Derecho Aragonés (Biblioteca Virtual del Derecho Aragonés)

Visitar Aragón

- Cómo llegar
- Gastronomía
- Qué visitar *(Museos, rutas, espacios naturales)*
- Eventos Culturales

Actualidad

<u>Asturias</u>

Sede electrónica

- Información administrativa *(Información)*
- Tablón de anuncios *(Información)*
- Contacta con nosotros *(Comunicación)*
- Perfil del contratante *(Información)*
- Ofertas de empleo público *(Información)*

- Servicios
- **Por tipo de servicio** *(Todos ellos tramitables online)*
    - Acreditaciones, homologaciones, carnés y certificados
    - Arbitrajes, denuncias, indemnizaciones y reclamaciones
    - Asesoramiento técnico y jurídico
    - Autorizaciones, licencias y concesiones
    - Ayudas y subvenciones
    - Becas y premios
    - Pensiones y prestaciones básicas
    - Registros y suscripciones
    - Servicio de atención al ciudadano

    - **Ejemplos de servicios ofrecidos:**
        - Consulta de notas académicas online
        - REDVIVA. Registro de demandantes de vivienda protegida
        - Autorización de visitas a las Reserva Natural Integral de Muniellos
        - Permiso de quema
        - Ayudas a las pequeñas y medianas empresas agrarias

¿Qué quieres hacer en Asturias?

- *Visitar Asturias*
    - Historia y datos
    - Cómo llegar
    - Dónde dormir
    - Rutas
- *Trabajar en Asturias*
    - Ser autónomo
    - Formarse
    - Bolsas de trabajo

- *Vivir en Asturias*
    - Servicios tributarios
    - Actividades culturales
    - Comprar o alquilar

- *Estudiar en Asturias*

    - Ir a la Universidad
    - Pedir una beca
    - Profesorado
    - Planes de apoyo
    - Formación Profesional

Para ti

- Menores
- Emigrantes
- Personas con discapacidad
- Jóvenes
- Mayores
- Familias
- Mujeres
- Personas emprendedoras

Gobierno del Principado

- Gobierno
- Delegaciones
- Agenda del día
- Enlace a la Web del Presidente

Ventanilla Única de Servicios. EUGO

Boletín Oficial del Principado de Asturias - BOPA

SAC- Servico de Atención al Ciudadano

Direcciones y teléfonos (Información)

112 Asturias (Servicio de información sobre el 112 (protección civil, riesgos...))

Información Municipal (Servicio de información sobre cada uno de los municipios del principado)

EL TIEMPO en asturias.es

Actualidad (Noticias)

Tu Área personal

Baleares

El Govern

- Presidencia
- Consellerias
- Estatuto
- Historia
- Símbolos

Actualidad

- Agenda del Presidente
- Agenda del Gobierno
- Comunicados de prensa
- Videoteca
- Guía de comunicación

Boletín Oficial

Accesos directos

- Foro a la ciudadanía *(Comunicación)*
- Cita previa *(Online)*
- Agencia tributaria *(te envía a otra web ¿?¿?)*
- Horarios transportes *(Información)*
- Dependencia *(Información)*
- SOIB. Servicio de Orientación *(Información)*
- Guía del inversor *(Información)*
- Portales del opositor *(Información)*
- Información estadística de las Islas Baleares *(Información)*
- Dirección general de la Función Pública *(Información)*

<u>Canarias</u>

Sala de Prensa

Convocatorias y Eventos

El Gobierno

- Presidencia del Gobierno
- Organigrama

Ventanilla Única. EUGO

Pacto Social. Pacto Social por la Economía y el Empleo en Canarias

Plan de Vivienda de Canarias

Noticias

<u>Cantabria</u>

Ciudadanía

- *Vivir en Cantabria*
  - Salud
  - Desplazarse
  - Educación

    - Vivienda

- *Estudiar en Cantabria*
    - General
    - Educación Infantil/Primaria
    - Educación Secundaria/Formación Profesional
    - Universidad

- *Trabajar en Cantabria*
    - Empleo
    - Opositar
    - Servicios
    - Formación

- *Visitar Cantabria*
    - Descubre Cantabria
    - Organiza tu viaje
    - Qué podemos hacer
    - Destacados

Empresas

- Ayudas I+D+I
- Perfil del Contratante
- Internacionalización
- Emprendedores
- Suelo industrial
- Responsabilidad Social Corporativa
- Consulta de pagos

Oficina Virtual

- Autorizaciones, permisos y licencias *(Descargar solicitud - Información)*
- Becas *(Descargar solicitud - Información)*
- Certificados *(Descargar solicitud - Información)*
- Comunicaciones *(Descargar solicitud - Información)*
- Concesiones *(Descargar solicitud - Información)*
- Conciliaciones y arbitrajes *(Descargar solicitud - Información)*
- Expropiación forzosa y responsabilidad patrimonial *(Descargar solicitud - Información)*
- Gestión financiera y gestión administrativa *(Descargar solicitud - Información)*
- Gestión tributaria *(Descargar solicitud - Información)*
- Inspecciones *(Descargar solicitud - Información)*
- Prestaciones sociales *(Descargar solicitud - Información)*
- Registros administrativos *(Descargar solicitud - Información)*
- Sancionador *(Descargar solicitud - Información)*
- Ayudas y subvenciones *(Descargar solicitud - Información)*
- Premios *(Descargar solicitud - Información)*

Más servicios

- Registro de Parejas de Hecho *(Descargar solicitud - Información)*
- Cita Médica Previa (SCS)
- Gestión on-line de Juego
- Contrat@ (Online)
- Registro de Voluntades Previas *(Online)*
- Renovación Demanda de Empleo *(Online)*
- RACIC: Registro de Animales de Compañía *(Online)*
- SIA: Solicitud Integrada Ayudas - Desarrollo Rural *(Online)*
- Información
    - Certificados admitidos
    - Protección de datos
- Ayuda
    - Administración electrónica

Gobierno

- Consejerías
- Parlamento de Cantabria

Actualidad

Ventanilla Única de Servicios. EUGO

Boletín Oficial - B.O.C.

Oficina Virtual de Hacienda (Enlace)

Oficina de Atención al Ciudadano

SOS 112 Cantabria

Reclamaciones y sugerencias

Mapa

El Tiempo en Cantabria

<u>Castilla-La Mancha</u>

Tu Región

- Conoce Castilla-La Mancha

Gobierno Regional

- Presidenta
- Consejerías
- Currículum de los miembros del Gobierno de Castilla-La Mancha

Actualidad

Atención a la ciudadanía

- Áreas temáticas *(Ofrece trámites Online y presenciales)*
  - Medio rural
  - Tu salud
  - Medio urbano
  - Bienestar y Dependencia
  - Trabajo y Formación
  - Nuestra Cultura
  - Educación
  - Empleo Público
  - Ser Joven
  - Mujer
  - Administración
  - Empresas y Profesionales
- Cartas de servicio *(Información)*
- Información de interés en un clic *(Información)*
- Ventanilla única de la directiva de servicios. EUGO
- Portal de Contratación Pública de Castilla la Mancha *(Información)*
  - Facturación electrónica *(Online)*
- Reclamaciones y Sugerencias
- ¿Cómo van mis trámites? *(Consultar online - Información)*

Diario Oficial

Cita previa médico

Emergencias 112

<u>Castilla y León</u>

Atención al ciudadano

- Oficinas de información y Registros
- Atención Telefónica 012
- Consultas, sugerencias y quejas
- Direcciones y teléfonos

Sede electrónica

- Trámites electrónicos *(Ofrece trámites Online y presenciales)*
  - Autorizaciones, Licencias, Permisos y Carnés
  - Ayudas, subvenciones y becas
  - Convocatorias de Empleo Público
  - Impuestos y Tasas
  - Inscripción en Registros
  - Premios
  - Reclamaciones y Recursos

- Servicios electrónicos
  - Ciudadanos *(Consulta o trámites online)*
    - Biblioteca responde *(Online)*
    - Ayuda de libros de texto: consulta por NIF *(Información)*
  - Empresas y Autónomos *(Consulta o trámites online)*
    - Carga de datos estadísticos de ITV *(Online)*
    - Presentación telemática de certificados de destrucción de vehículos al final de su vida útil (eVFU) *(Online)*
  - Entidades locales *(Consulta - Información)*

- Ventanilla al ciudadano
- Ventanilla Única de Servicio. EUGO

BOCYL – Boletín Oficial

Información Meteorológica (Información)

Sala de Prensa (Comunicación)

Direcciones y Teléfonos (Información)

<u>Cataluña</u>

Cataluña
- Patrimonio festivo *(Catálogo del patrimonio festivo)*
- Catalunya Experience *(Recomendaciones de lugares)*
- Verano 2011
- Datos estadísticos

Generalitat
- Estatuto de Autonomía
- El Presidente
- Guía de la Generalitat
- El Gobierno
- El Parlamento

Destacamos
- Librería de la Generalitat *(Información)*
- El Tiempo *(Información)*
- Callejero *(Información)*
- Diario Oficial de la Generalitat *(Información)*
- Quien es quien *(Información)*
- Ningún fuego en el bosque *(Información - Campaña contra los incendios forestales)*
- Verano al fresco *(Consejos para evitar problemas causados por las olas de calor)*

Actualidad

Comunidad Valenciana

Destacamos

- Gabinete de comunicación
- Diario Oficial
- Atención al ciudadano
- Buzón electrónico
- Plataforma de contratación *(Online)*
- ARGOS *(Información)*
- Canal GV

Administración On-line

- Servicios Online *(Clasificados según destinatario (Ciudadano, Empresas y Administraciones)(Online)*
    - Ayudas, becas y subvenciones
    - Colectivos y Servicios sociales
    - Cultura
    - Deportes
    - Economía y Hacienda
    - Educación y formación
    - Empleo
    - Infraestructuras y transportes
    - Investigación y tecnología
    - Justicia
    - Medio ambiente
    - Salud
    - Seguridad ciudadana
    - Sociedad y consumo
    - Turismo y ocio
    - Vivienda y urbanismo
- Cartas de servicios Guía PROP *(Información)*
- Consulta al 012 *(Teléfono)*
- Cita previa
- Alertas móvil
- Firma electrónica
- Suscripción e-mail *(Información)*

Actualidad

La Generalitat

- Instituciones
- Organismos
- Estatuto de Autonomía

El Consell

El President de La Generalitat

Euskadi

Lehendakari

Gobierno Vasco

Otras Instituciones

Mis gestiones (Información)

Zuzenean. Atención ciudadana (Información)

Tráfico(Información)

Eguraldia. Previsión meteorológica (Información)

Estadística Oficial

Extremadura

Presidencia

Consejerías

Extremadura

- Estatuto de Autonomía
- La Bandera
- El Escudo

Diario Oficial de Extremadura. DOE

Portal Tributario

Portal del Empleado Público

Contratación Pública

Correo del ciudadano (Servicio de comunicación)

Emergencias 112

Sistema de Información Administrativa

- Trámites (Clasificados por temas)*(Presencial y Online)*
  - Actividades de servicio
  - Agricultura y ganadería
  - Autorizaciones
  - Educación, cultura y ocio*(Descargar PDF - Presencial)*
  - Empleo y desarrollo
  - Gestión administrativa y tributaria
  - Igualdad y bienestar social

    - Industria y comercio
    - Medio ambiente
    - Sanidad y consumo *(Presencial y Online)*
    - Subvenciones y becas *(Presencial y Online)*
    - Vivienda y transportes *(Presencial y Online)*
- Empleo público *(Consulta)*
- Directorio *(Impresos - Información)*
- Organigrama *(Información)*
- Novedades *(Comunicación)*
- Atención personalizada
    - Online
    - Teléfono
    - Avisos vía correo electrónico
- Buzón ciudadano
- Firma electrónica *(Prestación)*
- Diario Oficial de Extremadura. DOE
- Svisual. Servicio de Videointerpretación para personas sordas

<u>Galicia</u>

Gobierno e Instituciones

- Presidencia
- Consellerias
- Instituciones
- El Gobierno de Galicia
- Símbolos
- Consejos de gobierno
- Planes y actuaciones

Colectivos

- Ciudadanos
    - Servicio de atención ciudadana
    - Servicios de salud para ciudadanos
- Padres y madres
- Mayores
    - TE+BUS: Transporte escolar compartido
    - Servicios de salud para ciudadanos
    - Personas mayores
- Jóvenes
    - Transporte público nocturno
    - Galicia móvese: agenda de eventos
- Empresas
    - Guía del ciudadano
    - SICON. Espacio de la contratación pública
- Trabajadores/as
    - Convenios colectivos vigentes
    - Formación
    - Seguridad y salud laboral

- Desempleados/as
    - Temario de las oposiciones
- Emprendedores/as
    - Ayudas y subvenciones para personas autónomas
    - Red Extendida del Emprendedor *(enlace)*
    - Red Mentoring *(enlace)*
- Más colectivos

El Tiempo

Le atendemos
- Emergencias 112
- Información 012

<u>La Rioja</u>

La Comunidad
- Signos de identidad
- Estatuto
- El defensor del pueblo

El Presidente

El Gobierno
- Consejerías
- Equipo de gobierno
- Información sobre anteproyectos de Ley
- Retribuciones de los Altos Cargos

Oficina Virtual
- Registro electrónico
- Guía de impresos
- Firma electrónica
- Calendario
- Suscripciones
- Sede electrónica *(Información)*
- Registros electrónicos
    - Acción Exterior. *Cooperación al Desarrollo*
    - Administración Pública
    - Agricultura y ganadería
    - Archivos. *Acceso a archivos y registros administrativos, consulta de fondos del Archivo General de la Rioja*
    - Asuntos generales
    - Consumo
    - Cultura
    - Deportes
    - Educación
    - Empleados públicos. *Ayudas sociales, jubilación, trienios*
    - Empleo
    - Empleo público
    - Entidades Locales

    - Hacienda. *Altas, bajas y modificaciones y consulta de pagos pendientes*
    - Industria y energía
    - Interior
    - I+D+i
    - Juego
    - Juventud
    - Medio ambiente
    - Minas
    - Procedimiento sancionador
    - Relaciones laborales
    - Recursos y reclamaciones
    - Salud pública
    - Servicios Sociales
    - Telecomunicaciones
    - Transportes
    - Turismo
    - Vivienda y urbanismo
- Firma electrónica *(Información)*
- Guía de impresos *(Impresos en PDF para descargar, no información)*
- Verificación de documentos electrónicos
- Información sobre trámites y procedimientos
- Suscripciones y novedades

Ciudadanos (Información)

- Oficinas de registro
- Oficinas de Atención al Ciudadano
- Guía Comunicación
- Libro de Quejas y Sugerencias
- Alertas SMS
- Consultas más frecuentes
- Asociaciones de La Rioja
- Jornadas y cursos de formación

Empresas (Información)

- Crear empresas
- Autónomos
- Punto de información gratuito
- Apoyo y asesoramiento de emprendedores
- Ayudas para crear empleo
- Relaciones laborales
- Cartografiía y Sistema de información geográfica
- Consulta de facturas
- Estadística
- Contratación pública
- Prevención de riesgos

Ayuntamientos

El tiempo

112 SOS - Rioja

Prensa y comunicación

Novedades

Eventos y actividades

Madrid

La Presidenta

Gobierno Regional
- Consejerías
- Otras Instituciones

Gestiones y trámites
- Administración electrónica
  - Servicios
    - Duplicado de solicitud *(Online)*
    - Aportación de documentos *(Online)*
    - Notificaciones telemáticas *(Online)*
    - Pago de tasas y precios públicos *(Online)*
    - Declaraciones y pago de impuestos *(Online)*
    - Servicio de Respuesta Inmediata (SERIS) *(Online)*
    - Protección de datos de carácter personal
    - Cita sanitaria *(Online)*
    - Sugerencias y quejas
    - Gestiones con documentación *(Online)*

  - Consultas *(Información)*
    - Verificación de documentos electrónicos
    - Situación de expedientes
    - Registro de licitadores
    - Garantías y depósitos
    - Pagos pendientes de la C. Madrid
    - Pagos efectuados
    - Valoración de bienes
    - Agenda de vistas judiciales
    - Ficheros de datos personales

  - Todo sobre Administración Electrónica
  - Chat
  - Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid
  - Verificación de documentos electrónicos *(Online)*
  - Certificados Electrónicos Reconocidos *(Información)*
  - Servicios a Ayuntamientos. Red Sara *(Información y Online)*

    - Portal de Contribuyente (enlace)
    - Ventanilla Única de Servicios. EUGO
    - Actualidad
    - Preguntas Frecuentes

Prensa

Murcia

Gobierno y Consejerias

- Boletín Oficial de la Región de Murcia

Atención al ciudadano

- Guía de procedimientos y servicios *(Servicios no clasificados – Presenciales y Online)*
    - Comunicación de apertura o reanudación de actividad de centros de trabajo *(Online)*
    - Donación de sangre *(Información)*
- Mis trámites en Internet *(Trámites no clasificados – Presenciales y Online)*
        - Expedición de licencias de pesca fluvial
        - Reconocimiento y renovación de la condición de familia numerosa
        - Renovación de la demanda de empleo
        - Expedición de licencias de caza
        - Familia numerosa
        - Orientación laboral del Servicio Regional de Empleo
        - Herencias (Impuesto sobre sucesiones y donaciones)
- Servicio de atención telefónica
- Cartas de servicios *(Información)*
- Participa
    - Quejas y sugerencias

CARM Informa

Navarra

Navarra

- Así es Navarra *(Historia, cultura, datos económicos...)*
- Derecho Navarro
- Instituciones de Navarra

Gobierno

- La Presidenta
- Miembros del Gobierno
- La sede
- Los símbolos
- Presupuestos
- El autogobierno
- Retribuciones de los altos cargos y personal de la Administración

Boletín Oficial de Navarra - BON

Temas

- Administración electrónica
- Consumo
- Deporte
  - Infraestructuras deportivas
  - Anuario del Deporte 2010
- Empleo y Economía
  - Recursos Humanos
  - I+D+I y Sociedad de la Información
  - Servicios de apoyo a los emprendedores y a las empresas
- Igualdad de género
  - Políticas de Igualdad
  - Recursos en materia de igualdad
  - Sensibilización
  - Formación
- Justicia en Navarra
- Juventud
- Medio Ambiente
  - Agua
  - Caza y pesca
  - Calidad del aire
- Salud
  - Tarjeta Sanitaria
  - Voluntades anticipadas
  - Farmacias de guardia
  - Lista de espera
  - Medidas Verano 2011
- Seguridad
  - Consejos de seguridad y emergencias
  - Teléfono de emergencias
  - Tráfico y seguridad vial
- Vivienda

- Territorio y Urbanismo
  - Geoportal de Navarra. Sistema de Información Territorial
  - Urbanismo y ordenación del territorio
- Turismo, ocio y cultura
  - Agenda de Ocio y Cultura
  - Actividades culturales
  - Archivos *(Información sobre el Archivo Real y General de Navarra y los Archivos Administrativos*
  - *Museos, colecciones y otros centros visitables*

Actualidad

- Noticias
- Videoteca *(Información audiovisual de Navarra)*
- Sala de prensa
- Boletines sectoriales

Información Práctica

- Agenda cultural
- Bibliotecas
- Carreteras
- Centros de salud y farmacias
- Meteorología
- Presupuestos

ANEXO IV. SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Andalucía

La Junta

- El Presidente
- Consejo de Gobierno
  - Consejerías
- Otras Instituciones

Conoce Andalucía

- Naturaleza y paisajes
- Clima
- Historia
- Economía
- El autogobierno andaluz *(Administración e instituciones)*
- Símbolos *(Símbolos, escudo e himno)*

Servicios

- Boletín Oficial – BOJA
- Relaciones con la Administración Andaluza
  - Ayudas y subvenciones *(Online y Presencial)*
  - Becas, premios y concursos *(Online y Presencial)*
  - Plataforma de contratación *(Información)*
  - Convocatorias de empleo público *(Consulta - Información)*
  - Zona Personal *(Consulta de trámites de la Administración)*
  - Directorio
    - Cartas de servicios
    - Direcciones y teléfonos
  - Trámites y procedimientos
    - Quejas y reclamaciones. Hojas electrónicas. *(Información)*
    - Renovación, Consulta y Modificación de la Demanda de Empleo: Tramitación Telemática *(Información)*
    - …
- Noticias *(Comunicación - Información)*
- Catálogos *(Información)*
  - Normativas
  - Publicaciones
  - Planes y programas
- Mapas *(Información)*
- Oficina de la Portavoz. Prensa
- Videoteca

Aragón

Gobierno de Aragón (Información)

- Presidente de Aragón
- Vicepresidencia
- Órganos consultivos
- Estructura orgánica
- Estatuto de Autonomía

Servicios

- Empleo *(Consulta de bolsas de trabajo y convocatorias – Información)*
- Ayudas y subvenciones *(Convocatorias en PDF - Información)*
- Becas *(Convocatorias en PDF - Información)*
- Direcciones útiles *(Información)*
- Legislación *(Información)*
- Premios *(Convocatorias en PDF - Información)*
- Archivo de la administración *(Información)*
- Transporte *(Fechas de exámenes y convocatorias - Información)*

Boletín Oficial – BOA

Contratación Pública

Departamentos y Organismos Públicos

Plan de Administración Electrónica

Participación Ciudadana

Lo último... (Comunicación – Noticias)

Estado de Carreteras

Derecho Aragonés (Biblioteca Virtual del Derecho Aragonés)

Actualidad

Visitar Aragón

- Cómo llegar
- Gastronomía
- Qué visitar *(Museos, rutas, espacios naturales)*
- Eventos culturales

<u>Asturias</u>

Sede electrónica

- Información administrativa *(Información)*
- Tablón de anuncios *(Información)*
- Perfil del contratante *(Información)*
- Ofertas de empleo público *(Información)*

- *Servicios*

Por tipo de servicio *(Todos ellos tramitables online)*

- Acreditaciones, homologaciones, carnés y certificados
- Arbitrajes, denuncias, indemnizaciones y reclamaciones
- Asesoramiento técnico y jurídico
- Autorizaciones, licencias y concesiones
- Ayudas y subvenciones
- Becas y premios
- Pensiones y prestaciones básicas
- Registros y suscripciones
- Servicio de atención al ciudadano

- **Ejemplos de servicios ofrecidos:**
  - Consulta de notas académicas online
  - REDVIVA. Registro de demandantes de vivienda protegida
  - Autorización de visitas a las Reserva Natural Integral de Muniellos
  - Permiso de quema
  - Ayudas a las pequeñas y medianas empresas agrarias

Para ti

- Menores
- Emigrantes
- Personas con discapacidad
- Jóvenes
- Mayores
- Familias
- Mujeres
- Personas emprendedoras

¿Qué quieres hacer en Asturias?

- *Visitar Asturias*
  - Historia y datos
  - Cómo llegar
  - Dónde dormir
  - Rutas

- *Trabajar en Asturias*
  - Ser autónomo
  - Formarse
  - Bolsas de trabajo

- *Vivir en Asturias*
  - Servicios tributarios
  - Actividades culturales
  - Comprar o alquilar

- *Estudiar en Asturias*
  - Ir a la Universidad
  - Pedir una beca
  - Profesorado

    - Planes de apoyo
    - Formación Profesional

Gobierno del Principado

- Gobierno
- Delegaciones
- Agenda del día
- Enlace a la Web del Presidente

Ventanilla Única. EUGO

Boletín Oficial del Principado de Asturias - BOPA
Direcciones y teléfonos (Información)

112 Asturias (Servicio de información sobre el 112 (protección civil, riesgos...))

Información Municipal (Servicio de información sobre cada uno de los municipios del principado)

SAC- Servico de Atención al Ciudadano

EL TIEMPO en asturias.es

Actualidad (Noticias)

Tu Área personal

Baleares

El Govern

- Presidencia
- Consellerias
- Estatuto
- Historia
- Símbolos

Actualidad

- Agenda del Presidente
- Agenda del Gobierno
- Comunicados de prensa
- Videoteca
- Guía de comunicación

Boletín Oficial

Accesos directos

- Horarios transportes *(Información)*
- Dependencia *(Información)*
- SOIB. Servicio de Ocupación *(Información)*

- Guía del inversor *(Información)*
- Portales del opositor *(Información)*
- Información estadística de las Islas Baleares *(Información)*
- Administración electrónica *(Información)*
- Oficina de Ayuda a las víctimas del delito *(Información)*
- Inventario de procedimientos *(Información)*
- Compromisos de Servicio *(Información)*
- Ayudas, becas y subvenciones *(Información)*
- Atención a la ciudadanía
    - Oficinas de registro *(Información)*
    - Teléfono 012
    - Información y quejas
    - Puntos de acceso gratuito para el ciudadanos *(Información)*
    - Videos informativos del Servicio de Atención a la Ciudadanía *(Comunicación - Información)*
    - Oficinas de información turística *(Información)*
    - Dirección general de la Función Públic*a (Información)*

<u>Canarias</u>

Servicios

- Sede electrónica
    - Autorizaciones, Licencias y Permisos *(Online)*
    - Certificados *(Online)*
    - Gestión tributaria *(Online)*
    - Prestaciones sociales y sanitaria
- SIAC. Servicio de Información y atención ciudadana. *(Presencial, telefónico, Correo e.)*
- Información 012
- Emergencias 1-1-2
- Subvenciones, premios y becas *(Presenciales y Online)*
- Sistema de Información territorial de Canarias *(Información)*
- Procedimientos administrativos
- Sistema de información territorial de Canarias *(Herramientas e Información (Estadísticas))*
- Boletín Oficial de Canarias (BOC)
- BOP de Santa Cruz de Tenerife
- BOP de Las Palmas
- Juriscan *(base de datos del sistema jurídico - Información)*
- Leyes y reglamentos *(Información)*
- Protección de datos *(Información)*
- Cartas de servicios *(Información)*
- Contratación pública *(Información*)
- Empleo público *(Información)*
- Red 060 *(Información)*

Ventanilla Única de Servicios. EUGO

Sala de Prensa

Convocatorias y Eventos

El Gobierno

- Presidencia del Gobierno
- Organigrama

Pacto Social. Pacto Social por la Economía y el Empleo en Canarias

Plan de Vivienda de Canarias

Noticias

Cantabria

Ciudadanía

- *Vivir en Cantabria*
  - Salud
  - Desplazarse
  - Educación
  - Vivienda

- *Estudiar en Cantabria*
  - General
  - Educación Infantil/Primaria
  - Educación Secundaria/Formación Profesional
  - Universidad

- *Trabajar en Cantabria*
  - Empleo
  - Opositar
  - Servicios
  - Formación

- *Visitar Cantabria*
  - Descubre Cantabria
  - Organiza tu viaje
  - Qué podemos hacer
  - Destacados

Empresas

- Ayudas I+D+I
- Perfil del Contratante
- Internacionalización
- Emprendedores
- Suelo industrial
- Responsabilidad Social Corporativa
- Consulta de pagos

Oficina Virtual

- Autorizaciones, permisos y licencias *(Descargar solicitud - Información)*
- Becas *(Descargar solicitud - Información)*

- Certificados *(Descargar solicitud - Información)*
- Comunicaciones *(Descargar solicitud - Información)*
- Concesiones *(Descargar solicitud - Información)*
- Conciliaciones y arbitrajes *(Descargar solicitud - Información)*
- Expropiación forzosa y responsabilidad patrimonial *(Descargar solicitud - Información)*
- Gestión financiera y gestión administrativa *(Descargar solicitud - Información)*
- Gestión tributaria *(Descargar solicitud - Información)*
- Inspecciones *(Descargar solicitud - Información)*
- Prestaciones sociales *(Descargar solicitud - Información)*
- Registros administrativos *(Descargar solicitud - Información)*
- Sancionador *(Descargar solicitud - Información)*
- Ayudas y subvenciones *(Descargar solicitud - Información)*
- Premios *(Descargar solicitud - Información)*

Más servicios

- Registro de Parejas de Hecho (Descargar solicitud – Información)
- RACIC: Registro de Animales de Compañía *(Online)*
- Información
  - Certificados admitidos
  - Protección de datos
- Ayuda
  - Administración electrónica

Gobierno

- Consejerías
- Parlamento de Cantabria

Actualidad

Ventanilla Única. EUGO

Boletín Oficial - B.O.C.

Oficina Virtual de Hacienda (Enlace)

Oficina de Atención al Ciudadano

SOS 112 Cantabria

Mapas

El Tiempo en Cantabria

<u>Castilla-La Mancha</u>

Tu Región

- Conoce Castilla-La Mancha

Gobierno Regional

- Presidenta

- Consejerías
- Currículum de los miembros del Gobierno de Castilla-La Mancha

Actualidad

Atención a la ciudadanía

- Áreas temáticas *(Ofrece trámites Online y presenciales)*
    - Medio rural
    - Tu salud
    - Medio urbano
    - Bienestar y Dependencia
    - Trabajo y Formación
    - Nuestra Cultura
    - Educación
    - Empleo Público
    - Ser Joven
    - Mujer
    - Administración
    - Empresas y Profesionales
- Cartas de servicio *(Información)*
- Información de interés en un clic *(Información)*
- Ventanilla Única de la directiva de Servicios. EUGO
- Portal de Contratación Pública de Castilla la Mancha *(Información)*
- ¿Cómo van mis trámites? *(Consultar online - Información)*

Diario Oficial

Emergencias 112

<u>Castilla y León</u>

Atención al ciudadano

- Oficinas de información y Registros
- Direcciones y teléfonos
- Atención Telefónica 012
- Consultas, sugerencias y quejas

Sede electrónica

- Trámites electrónicos *(Ofrece trámites Online y presenciales)*
    - Autorizaciones, Licencias, Permisos y Carnés
    - Ayudas, subvenciones y becas
    - Convocatorias de Empleo Público
    - Impuestos y Tasas
    - Inscripción en Registros
    - Premios
    - Reclamaciones y Recursos
- Servicios electrónicos
    - Ciudadanos *(Consulta o trámites online)*
        - Ayuda de libros de texto: consulta por NIF *(Información)*

    - Empresas y Autónomos *(Consulta o trámites online)*
    - Entidades locales *(Consulta - Información)*

- Ventanilla al ciudadano
- Ventanilla Única. EUGO

Boletín Oficial - BOCYL

Información Meteorológica (Información)

Direcciones y Teléfonos (Información)

SAC. Servicio de Atención Ciudadana

<u>Cataluña</u>

Cataluña

- Patrimonio festivo *(Catálogo del patrimonio festivo)*
- Catalunya Experience *(Recomendaciones de lugares)*
- Verano 2011
- Datos estadísticos

Generalitat

- Estatuto de Autonomía
- El Presidente
- Guía de la Generalitat
- El Gobierno
- El Parlamento

Oficina Virtual de Trámites (dentro de Servicios)

- Trámites *(Hay trámites presenciales y online)*
- Guías
- Servicios de la Oficina
    - Estado de mis gestiones *(Consulta – Información)*
- Que hacer cuando... *(Información)*

Destacamos

- Librería de la Generalitat *(Información)*
- El Tiempo *(Información)*
- Callejero *(Información)*
- Diario Oficial de la Generalitat *(Información)*
- Quien es quien *(Información)*
- Ningún fuego en el bosque *(Información - Campaña contra los incendios forestales*)
- Verano al fresco *(Consejos para evitar problemas causados por las olas de calor)*

Actualidad

Comunidad Valenciana

Destacamos

- Diario Oficial
- Atención al ciudadano
- ARGOS *(Información)*
- Plataforma de contratación *(Online)*
- Canal GV

Administración On-line

- Servicios Online *(Clasificados según destinatario (Ciudadano, Empresas y Administraciones)(Online)*
    - Ayudas, becas y subvenciones
    - Colectivos y Servicios sociales
    - Cultura
    - Deportes
    - Economía y Hacienda
    - Educación y formación
    - Empleo
    - Infraestructuras y transportes
    - Investigación y tecnología
    - Justicia
    - Medio ambiente
    - Salud
    - Seguridad ciudadana
    - Sociedad y consumo
    - Turismo y ocio
    - Vivienda y urbanismo
- Cartas de servicios Guía PROP *(Información)*
- Consulta al 012 *(Información)*

Actualidad

La Generalitat

- Instituciones
- Organismos
- Estatuto de Autonomía

El Consell
El President de La Generalitat

Euskadi

Servicios Destacados

- Ofertas de empleo público
- Ayudas, becas y subvenciones
- Contrataciones
- Concursos y premios

Servicios por Temas

- Trámites y servicios comunes
  - Ventanilla Única. EUGO
  - Servicio Oficial de Traductores *(Online y consulta)*
- Comercio y consumo
- Interior, tráfico y meteorología
  - Consulta de multas *(Información)*
  - Consulta de puntos de carnet *(Información)*
- Ofertas de empleo público *(Información)*
- Industria
- Sanidad
- Transportes
- Agricultura y pesca
- Empleo y asuntos sociales
- Euskara y cultura
- Justicia
- Juventud
  - Carné albergue *(Información)*
  - Carne Internacional de Profesor *(Información)*
  - Tablón de anuncios *(Información)*
- Turismo *(Información)*
- Vivienda *(Información)*

Lehendakari

Gobierno Vasco

Otras Instituciones

Mis gestiones

Eguraldia. Previsión meteorológica

Zuzenean. Atención ciudadana

Boletín Oficial - BOPV

Estadística Oficial

<u>Extremadura</u>

Presidencia

Consejerías

Extremadura
- Estatuto de Autonomía
- La Bandera
- El Escudo

Diario Oficial de Extremadura. DOE

Portal Tributario

Portal del Empleado Público

Contratación Pública

Emergencias 112

Sistema de Información Administrativa

- Empleo público *(Consulta)*
- Organigrama *(Información)*
- Novedades *(Comunicación)*
- Directorio *(Impresos - Información)*
- Atención personalizada
- Firma electrónica
- Svisual. Servicio de Videointerpretación para personas sordas

Galicia

Gobierno e Instituciones

- Presidencia
- Consellerias
- Instituciones
- El Gobierno de Galicia
- Símbolos
- Consejos de gobierno
- Planes y actuaciones

Colectivos

- Ciudadanos
  - Servicio de atención ciudadana
  - Servicios de salud para ciudadanos
- Padres y madres
- Mayores
  - TE+BUS: Transporte escolar compartido
  - Servicios de salud para ciudadanos
  - Personas mayores
- Jóvenes
  - Transporte público nocturno
  - Galicia móvese: agenda de eventos
- Empresas
  - Guía del ciudadano
  - SICON. Espacio de la contratación pública
- Trabajadores/as
  - Convenios colectivos vigentes
  - Formación
  - Seguridad y salud laboral
- Desempleados/as

    - Temario de las oposiciones
- Emprendedores/as
    - Ayudas y subvenciones para personas autónomas
    - Red Extendida del Emprendedor *(enlace)*
    - Red Mentoring *(enlace)*
- Más colectivos

Servicios

- Administración pública
    - Guía del ciudadanos
    - Consulta de expedientes
    - Diario Oficial de Galicia
- Administración electrónica *(Online)*
    - Servicio de orientación y formación
    - QUERES. Reclamaciones y sugerencias
- Ciencia y tecnología *(Información)*
- Cultura, ocio y deporte *(Información*)
    - Agenda de espectáculos
    - Catálogo colectivo de las Bibliotecas Públicas de Galicia
- Economía, empresa y empleo *(Información)*
- Enseñanza y formación *(Información)*
    - Bases de datos de las titulaciones universitarias
    - Servicio de consulta de centros de enseñanza
- Medio ambiente *(Información)*
- Salud, asistencia sanitaria y servicios sociales *(Información)*
- Territorio, vivienda y transporte *(Información)*

Canal ayudas (Información)

Guía del ciudadano (Información)

SERI. Servicio de respuesta inmediata

El Tiempo

Le atendemos

- Emergencias 112
- Información 012

<u>La Rioja</u>

La Comunidad

- Signos de identidad
- Estatuto
- El defensor del pueblo

El Presidente

El Gobierno

- Consejerías
- Equipo de gobierno
- Información sobre anteproyectos de Ley
- Retribuciones de los Altos Cargos

Oficina Virtual

- Registro electrónico
- Guía de impresos
- Firma electrónica
- Calendario
- Suscripciones
- Sede electrónica *(Información)*
- Registros electrónicos
    - Acción Exterior. *Cooperación al Desarrollo*
    - Administración Pública
    - Agricultura y ganadería
    - Archivos. *Acceso a archivos y registros administrativos, consulta de fondos del Archivo General de la Rioja*
    - Asuntos generales
    - Consumo
    - Cultura
    - Deportes
    - Educación
    - Empleados públicos. *Ayudas sociales, jubilación, trienios*
    - Empleo
    - Empleo público
    - Entidades Locales
    - Hacienda. *Altas, bajas y modificaciones y consulta de pagos pendientes*
    - Industria y energía
    - Interior
    - I+D+i
    - Juego
    - Juventud
    - Medio ambiente
    - Minas
    - Procedimiento sancionador
    - Relaciones laborales
    - Recursos y reclamaciones
    - Salud pública
    - Servicios Sociales
    - Telecomunicaciones
    - Transportes
    - Turismo
    - Vivienda y urbanismo
- Firma electrónica *(Información)*
- Información sobre trámites y procedimientos
- Suscripciones y novedades

Ciudadanos (Información)

- Oficinas de registro
- Oficinas de Atención al Ciudadano

- Guía Comunicación
- Consultas más frecuentes
- Asociaciones de La Rioja
- Jornadas y cursos de formación

*Empresas (Información)*Crear empresas

- Autónomos
- Punto de información gratuito
- Apoyo y asesoramiento de emprendedores
- Ayudas para crear empleo
- Relaciones laborales
- Cartografiía y Sistema de información geográfica
- Consulta de facturas
- Estadística
- Contratación pública
- Prevención de riesgos

Ayuntamientos

Boletín Oficial - BOR

El tiempo

112 SOS - Rioja

Prensa y comunicación

Novedades

Eventos y actividades

Madrid

La Presidenta

Gobierno Regional

- Consejerías
- Otras Instituciones

Gestiones y trámites

- Administración electrónica
  - Servicios
    - Duplicado de solicitud *(Información)*
    - Aportación de documentos *(Información)*
    - Notificaciones telemáticas *(Información)*
    - Pago de tasas y precios públicos *(Información)*
    - Declaraciones y pago de impuestos *(Información)*
    - Servicio de Respuesta Inmediata (SERIS) *(Información)*
    - Protección de datos de carácter personal

        - Sugerencias y quejas *(Información)*
        - Gestiones con documentación *(Información)*

    - Consultas *(Información)*
        - Verificación de documentos electrónicos
        - Situación de expedientes
        - Registro de licitadores
        - Garantías y depósitos
        - Pagos pendientes de la C. Madrid
        - Pagos efectuados
        - Valoración de bienes
        - Agenda de vistas judiciales
        - Ficheros de datos personales

    - Todo sobre Administración Electrónica
    - Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid
    - Certificados Electrónicos Reconocidos *(Información)*
    - Servicios a Ayuntamientos. Red Sara *(Información)*
    - Portal de Contribuyente (enlace)
    - Ventanilla Única de Servicios. EUGO
    - Actualidad
    - Preguntas Frecuentes

Prensa

<u>Murcia</u>

Gobierno y Consejerias

- Boletín Oficial de la Región de Murcia

Atención al ciudadano

- Guía de procedimientos y servicios *(Servicios no clasificados – Presenciales y Online)*
    - Comunicación de apertura o reanudación de actividad de centros de trabajo *(Online)*
    - Donación de sangre *(Información)*
- Mis trámites en Internet *(Trámites no clasificados – Presenciales y Online)*
    - Expedición de licencias de pesca fluvial
    - Reconocimiento y renovación de la condición de familia numerosa
    - Renovación de la demanda de empleo
    - Expedición de licencias de caza
    - Familia numerosa
    - Orientación laboral del Servicio Regional de Empleo
    - Herencias (Impuesto sobre sucesiones y donaciones)
- Cartas de servicios *(Información)*
- Servicio de atención telefónica *(Información)*
- Información
    - Consulta de expedientes
    - Consulta de documentos
    - Trámites realizados
    - Ayuda

Ventanilla Única. EUGO

CARM Informa
Navarra

Navarra
- Así es Navarra *(Historia, cultura, datos económicos...)*
- Derecho Navarro
- Instituciones de Navarra

Gobierno
- La Presidenta
- Miembros del Gobierno
- La sede
- Los símbolos
- Presupuestos
- El autogobierno
- Retribuciones de los altos cargos y personal de la Administración

Boletín Oficial de Navarra - BON

Temas
- Administración electrónica
- Asuntos sociales
  - Personas mayores
  - Dependencia
  - Discapacidad
  - Violencia de género
- Consumo
- Deporte
  - Infraestructuras deportivas
  - Anuario del Deporte 2010
- Empleo y Economía
  - Recursos Humanos
  - I+D+I y Sociedad de la Información
  - Servicios de apoyo a los emprendedores y a las empresas
- Igualdad de género
  - Políticas de Igualdad
  - Recursos en materia de igualdad
  - Sensibilización
  - Formación
- Justicia en Navarra
- Juventud
- Medio Ambiente
  - Agua
  - Caza y pesca
  - Calidad del aire
- Salud
  - Tarjeta Sanitaria
  - Voluntades anticipadas

    - Farmacias de guardia
    - Lista de espera
    - Medidas Verano 2011
- Seguridad
    - Consejos de seguridad y emergencias
    - Teléfono de emergencias
    - Tráfico y seguridad vial
- Vivienda
    - Compraventa
    - Alquiler
    - Rehabilitación
- Territorio y Urbanismo
    - Geoportal de Navarra. Sistema de Información Territorial
    - Urbanismo y ordenación del territorio
- Turismo, ocio y cultura
    - Agenda de Ocio y Cultura
    - Actividades culturales
    - Archivos *(Información sobre el Archivo Real y General de Navarra y los Archivos Administrativos*
    - Museos, colecciones y otros centros visitables

Servicios

- Servicios *(clasificados por Temas)*
- Administración electrónica *(Información)*
- Sede electrónica *(Información)*
    - Registro General Electrónico
    - Ventanilla Única de Servicios. EUGO

Actualidad

- Noticias
- Videoteca *(Información audiovisual de Navarra)*
- Sala de prensa
- Boletines sectoriales

Información Práctica

- Agenda cultural
- Bibliotecas
- Carreteras
- Centros de salud y farmacias
- Meteorología
- Presupuestos

ANEXO V. OTROS SERVICIOS (COMUNICACIÓN Y TRANSACCIÓN)

Andalucía

Servicios

- Relaciones con la Administración Andaluza
  - Ayudas y subvenciones *(Online y Presencial)*
  - Becas, premios y concursos *(Online y Presencial)*
  - Trámites y procedimientos
    - Quejas y reclamaciones. Hojas electrónicas. *(Online)*
    - Renovación, Consulta y Modificación de la Demanda de Empleo: Tramitación Telemática *(Online)*
    - Cita médica *(Online)*
    - …
  - Herramientas
    - Sistema de notificaciones telemáticas
    - Correo Andaluz

Aragón

Servicios al ciudadano

- Transporte *(Formularios de autoliquidación – Online + Convocatorias - Información)*
- Quejas y sugerencias *(Comunicación - Online)*
- Citas previas (ITV, salud, vivienda) *(Online)*
- Tasas del Gobierno de Aragón *(Formularios de autoliquidación – Online + Convocatorias – Información)*
- Impresos *(Información)*

Participación Ciudadana

Asturias

- **Servicios** *(dentro de sede electrónica)*

  Por tipo de servicio *(Todos ellos tramitables online)*
  - Acreditaciones, homologaciones, carnés y certificados
  - Arbitrajes, denuncias, indemnizaciones y reclamaciones
  - Asesoramiento técnico y jurídico
  - Autorizaciones, licencias y concesiones
  - Ayudas y subvenciones
  - Becas y premios
  - Pensiones y prestaciones básicas
  - Registros y suscripciones
  - Servicio de atención al ciudadano

Ejemplos de servicios ofrecidos:

- Consulta de notas académicas online
- REDVIVA. Registro de demandantes de vivienda protegida
- Autorización de visitas a las Reserva Natural Integral de Muniellos
- Permiso de quema
- Ayudas a las pequeñas y medianas empresas agrarias

Contacta con nosotros (Comunicación)

Baleares

Atención a la ciudadanía

- FAQ *(Comunicación)*
- Cita previa con el centro de salud *(Online)*
- Ayudanos a mejorar la web *(Comunicación)*

Accesos directos

- Foro a la ciudadanía *(Comunicación)*
- Agencia tributaria *(te envía a otra web - Enlace)*
- Contratación *(Hay pdf para solicitar - Información)*

Canarias

Servicios

- Sede electrónica
  - Autorizaciones, Licencias y Permisos *(Online)*
  - Subvenciones, premios y becas *(Hay 372 servicios – Presenciales y Online)*
  - Certificados *(Online)*
  - Gestión tributaria *(Online)*
  - Prestaciones sociales y sanitarias *(Online)*
- Subvenciones, premios y becas *(Hay 372 servicios – Presenciales y Online)*
- Sugerencias y reclamaciones *(Online)*

Cantabria

Oficina Virtual

- Registro de Parejas de Hecho *(Descargar solicitud)*
- Cita Médica Previa (SCS)
- Gestión on-line de Juego
- Contrat@ (Online)
  - *Es un servicio web que permite a los empresarios que actúan en nombre propio y a las empresas y profesionales colegiados que actúen en representación de terceros, comunicar el contenido de la contratación laboral a los Servicios Públicos de Empleo desde su propio despacho o sede profesional.*
- Registro de Voluntades Previas *(Online)*
- Renovación Demanda de Empleo *(Online)*
- RACIC: Registro de Animales de Compañía *(Online)*

- SIA: Solicitud Integrada Ayudas - Desarrollo Rural *(Online)*

Reclamaciones y sugerencias

Castilla-La Mancha

Atención a la ciudadanía

- Áreas temáticas *(Ofrece trámites Online y presenciales)*
  - Medio rural
  - Tu salud
  - Medio urbano
  - Bienestar y Dependencia
  - Trabajo y Formación
  - Nuestra Cultura
  - Educación
  - Empleo Público
  - Ser Joven
  - Mujer
  - Administración
  - Empresas y Profesionales
- Portal de Contratación Pública de Castilla la Mancha
  - Facturación electrónica *(Online)*
- Reclamaciones y Sugerencias

Cita previa médico

Castilla y León

Sede electrónica

- Trámites electrónicos *(Ofrece trámites Online y presenciales)*
  - Autorizaciones, Licencias, Permisos y Carnés
  - Ayudas, subvenciones y becas
  - Convocatorias de Empleo Público
  - Impuestos y Tasas
  - Inscripción en Registros
  - Premios
  - Reclamaciones y Recursos

- Servicios electrónicos
  - Ciudadanos *(Consulta o trámites online)*
    - Biblioteca responde *(Online)*
  - Empresas y Autónomos *(Consulta o trámites online)*
    - Carga de datos estadísticos de ITV *(Online)*
    - Presentación telemática de certificados de destrucción de vehículos al final de su vida útil (eVFU) *(Online)*

Cataluña

Oficina Virtual de Trámites

- Trámites *(Hay trámites presenciales y online)*
- Servicios de la Oficina
  - Sugerencias y quejas
  - Cita previa
- Directo a
  - Ayudas y subvenciones *(Hay trámites presenciales y online)*
  - Permisos y licencias *(Hay trámites presenciales y online)*

Campañas 012 (Prestación)

Servicios en el móvil y otras utilidades

Comunidad Valenciana

Destacamos

- Buzón electrónico
- Gabinete de comunicación
- Plataforma de contratación *(Online)*
  - Facturación electrónica (*Herramienta)*

Administración On-line

- Servicios Online *(Clasificados según destinatario (Ciudadano, Empresas y Administraciones)(Online)*
  - Ayudas, becas y subvenciones
  - Colectivos y Servicios sociales
  - Cultura
  - Deportes
  - Economía y Hacienda
  - Educación y formación
  - Empleo
  - Infraestructuras y transportes
  - Investigación y tecnología
  - Justicia
  - Medio ambiente
  - Salud
  - Seguridad ciudadana
  - Sociedad y consumo
  - Turismo y ocio
  - Vivienda y urbanismo
- Cita previa
- Alertas móvil
- Firma electrónica
- Suscripción e-mail (Información)

Euskadi

Servicios Destacados

- Cita médica previa
- Ikasten. Cursos de euskera online

Servicios por Temas

- Trámites y servicios comunes
  - Solicitud de publicaciones de IVAP *(Online. Se pueden adquirir publicaciones online)*
  - Servicios online de IZENPE
  - Servicio Oficial de Traductores *(Online y consulta)*
  - Verificación y firma de documentos *(Prestación)*
- Comercio y consumo
- Interior, tráfico y meteorología
  - Denuncias a la ertzaintza por internet *(Online)*
- Ofertas de empleo público *(Información)*
- Industria
- Sanidad
- Transportes
- Agricultura y pesca
- Empleo y asuntos sociales
- Euskara y cultura
- Justicia
  - Certificados de nacimiento *(Online)*
  - Certificados de matrimonio *(Online)*
  - Certificados de defunción *(Online)*

Mi pago. Pasarela de pagos de la Administración Vasca

- Pago de multas *(Online)*

Extremadura

Correo del ciudadano (Servicio de comunicación)

Sistema de Información Administrativa

- Trámites (Clasificados por temas)*(Presencial y Online)*
  - Actividades de servicio
  - Agricultura y ganadería
  - Autorizaciones
  - Empleo y desarrollo
  - Gestión administrativa y tributaria
  - Igualdad y bienestar social
  - Industria y comercio
  - Medio ambiente
  - Sanidad y consumo *(Presencial y Online)*
  - Subvenciones y becas *(Presencial y Online)*
  - Vivienda y transportes *(Presencial y Online)*
- Novedades *(Comunicación)*

- Directorio *(Impresos - Información)*
- Atención personalizada
  - Teléfono
  - Avisos vía correo electrónico
- Buzón ciudadano
- Firma electrónica *(Prestación)*

Galicia

Administración electrónica

- Tarjeta sanitaria
- QUERES. Reclamaciones y sugerencias
- Servicio de solicitud de cambio de médico
- Cita atención primaria
- Pago de tasas, multas
- Pago de impuestos

SERI. Servicio de respuesta inmediata (Online)

Sugerencias y quejas

La Rioja

Oficina Virtual

- Registros electrónicos
  - Acción Exterior. *Cooperación al Desarrollo*
  - Administración Pública
  - Agricultura y ganadería
  - Asuntos generales
  - Consumo
  - Cultura
  - Deportes
  - Educación
  - Empleados públicos. *Ayudas sociales, jubilación, trienios*
  - Empleo
  - Empleo público
  - Entidades Locales
  - Hacienda. *Altas, bajas y modificaciones y consulta de pagos pendientes*
  - Industria y energía
  - Interior
  - I+D+i
  - Juego
  - Juventud
  - Medio ambiente
  - Minas
  - Procedimiento sancionador
  - Relaciones laborales
  - Recursos y reclamaciones

    - Salud pública
    - Servicios Sociales
    - Telecomunicaciones
    - Transportes
    - Turismo
    - Vivienda y urbanismo
- Guía de impresos *(Impresos en PDF para descargar, no información)*
- Verificación de documentos electrónicos

Ciudadanos

- Libro de Quejas y Sugerencias *(No es información)*
- Alertas SMS

<u>Madrid</u>

Gestiones y trámites

- Administración electrónica

    - Servicios
        - Servicio de Respuesta Inmediata (SERIS) *(Online)*
        - Duplicado de solicitud *(Online)*
        - Aportación de documentos *(Online)*
        - Notificaciones telemáticas *(Online)*
        - Pago de tasas y precios públicos *(Online)*
        - Declaraciones y pago de impuestos *(Online)*
        - Cita sanitaria *(Online)*
        - Sugerencias y quejas
        - Gestiones con documentación *(Online)*

    - Verificación de documentos electrónicos
    - Chat
    - Servicios a Ayuntamientos. Red Sara *(Información y Online)*

<u>Murcia</u>

Atención al ciudadano

- Guía de procedimientos y servicios *(Servicios no clasificados – Presenciales y Online)*
    - Comunicación de apertura o reanudación de actividad de centros de trabajo *(Online)*
- Mis trámites en Internet
    - Servicios de tramitación inmediata *(Online)*
        - Expedición de licencias de pesca fluvial
        - Reconocimiento y renovación de la condición de familia numerosa
        - Renovación de la demanda de empleo
        - Expedición de licencias de caza
- Participa

- Quejas y sugerencias *(No información, sólo servicio de quejas y sugerencias)*

Navarra

Servicios

- Servicios *(clasificados por Temas)*
  - Salud y sanidad
  - Empleo y trabajo
  - Trámites con Hacienda
  - Consumo
  - Cooperación
  - Cultural
  - Desarrollo Rural
  - Formación e Investigación
  - Industria y Tecnología
  - Infraestructuras
  - Justicia
  - Juventud
  - Educación
  - Medio Ambiente
  - Medios de comunicación
  - Obras Públicas
  - Ocio y deporte
  - Participación ciudadana
  - Relaciones Institucionales
  - Seguridad y Emergencia
  - Sociedad de la Información
  - Territorio
  - Transporte
  - Turismo
  - Viviendo y Urbanismo
  - Administración electrónicas
  - Administración Local
  - Espectáculos y juego
  - Comercio
  - Empleado público
  - Inmigración
  - Igualdad de género
  - Unión Europea

- Sede electrónica *(Información)*
  - Registro General Electrónico *(Online)*