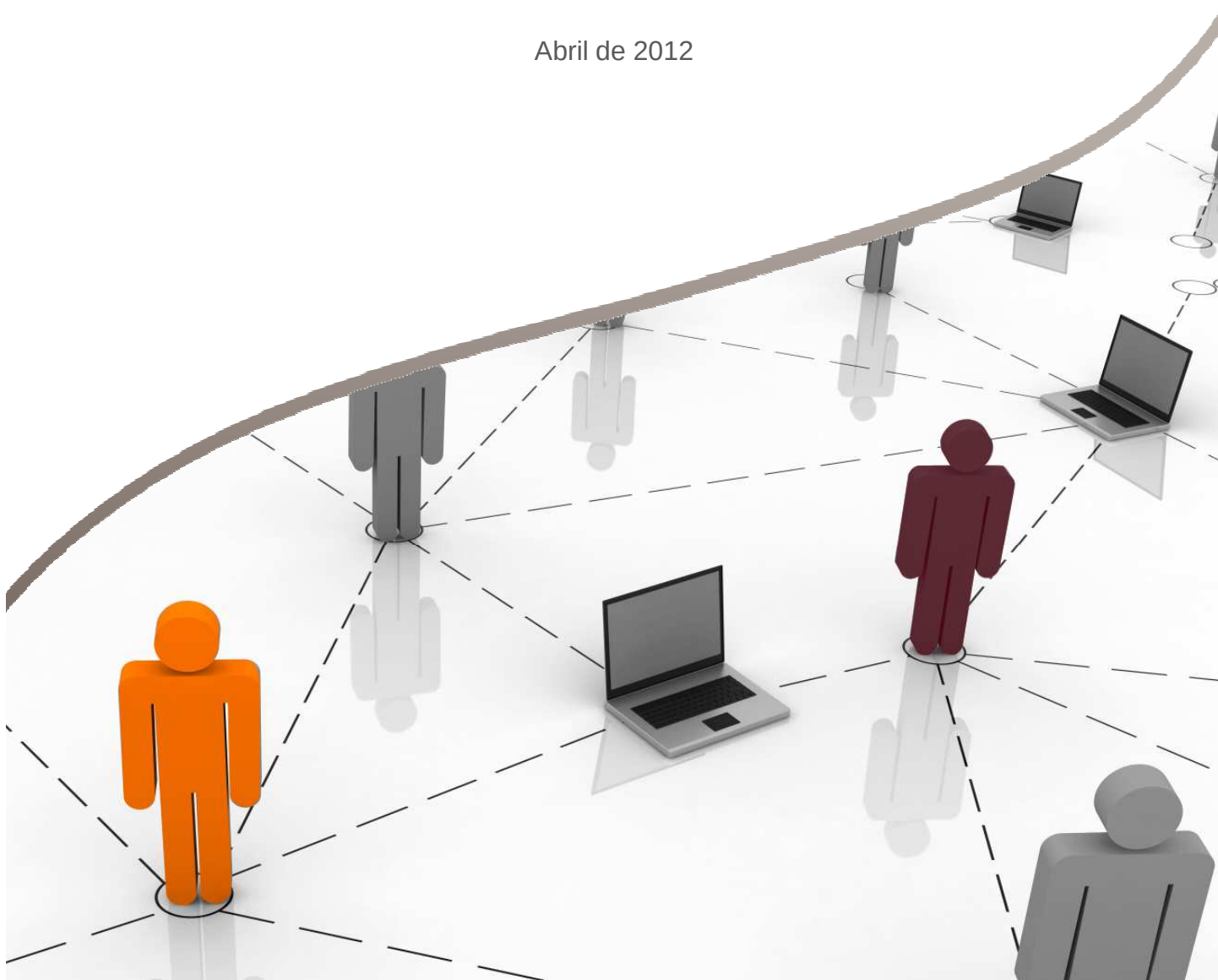


Estudio Comparativo 2012 de los Servicios Públicos *online* en las Comunidades Autónomas

Resultados 6ª Medición

Abril de 2012



ÍNDICE

0. Introducción	04
1. Alcance y Metodología del Estudio	05
1.1. Alcance del Estudio	06
1.2. Metodología del Estudio	09
2. Situación actual de los servicios <i>online</i> en las CC AA	12
2.1. Resultados Globales	13
2.2. Ciudadanía vs Empresas	16
2.3. Resultados por Servicio	19
3. Resultados comparativos 2011 / 2012	21
3.1. Progreso Global	22
3.2. Comparativa Ciudadanía Vs Empresas	23
3.3. Comparativa por CC AA	25
3.4. Comparativa por Servicios	28
4. Conclusiones	33
5. Anexos	37
Anexo I. Definiciones de los Servicios	38
Anexo II. Resultados de las Mediciones de 2012 por CC AA	48
Anexo III. Resultados de las Mediciones de 2012 por Servicio	58
Anexo IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA	71

INTRODUCCIÓN

0. INTRODUCCIÓN

Fiel a su compromiso con el seguimiento del desarrollo de la Sociedad de la Información en España, la Fundación Orange, en colaboración con Capgemini Consulting, publica por sexto año consecutivo su Estudio Comparativo, que incluye de forma fiable y equilibrada información sobre el desarrollo de los Servicios Públicos *online* en las Comunidades Autónomas (CC AA). Desde 2007, este Informe se ha convertido en una referencia sobre la implantación y evolución de la Administración Electrónica en España, al sentar las bases para el establecimiento de un seguimiento periódico del desarrollo de los servicios públicos *online*.

El Estudio Comparativo permite conocer el estado del arte de la Administración Electrónica en las CC AA y su evolución respecto a los años precedentes, al evaluar, en un periodo determinado (enero y febrero de 2012), la disponibilidad *online* de 26 servicios públicos: 16 servicios dirigidos a la ciudadanía y 10 servicios dirigidos a empresas. Las tipologías y ámbitos de los servicios seleccionados para el Estudio abarcan razonablemente las distintas actividades y relaciones de la ciudadanía y empresas con la Administración Autonómica española.

El Informe se estructura en torno a cinco capítulos que ofrecen una visión global y actual sobre los cambios y avances de la Administración Electrónica que han experimentado las CC AA españolas en los últimos años:

- Alcance y Metodología del Estudio.
- Situación Actual de los Servicios Públicos *online* en las CC AA: Resultados sobre la disponibilidad *online* de los servicios públicos en las CC AA españolas en el año 2012.
- Resultados comparativos 2012 / 2011: Resultados comparativos del progreso alcanzado por las CC AA y sus servicios públicos *online* en los años 2012 y 2011.
- Conclusiones: síntesis sobre la disponibilidad de los servicios públicos *online* en las CC AA españolas, derivada de todas las cuestiones analizadas anteriormente.
- Anexos: Fichas de los Servicio Públicos evaluados y desglose de los resultados de la medición 2012 por CC AA, Servicios y Comparativa con el año anterior.

Por último, dentro de cada capítulo se incluyen, además de la habitual serie de gráficos y datos cuantitativos extraídos del análisis, los *highlights* especialmente relevantes para comprender la situación con perspectiva global.

Al igual que en años presentes, el Estudio Comparativo permite conocer el estado del arte de la Administración Electrónica y su evolución en las CC AA

ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1.1 Alcance del Estudio

En el presente Informe se presentan los resultados del Estudio Comparativo realizado sobre el progreso de los servicios públicos disponibles *online* en las CC AA españolas.

Dicho Estudio se elabora siguiendo los principios generales definidos por la Comisión Europea en el ámbito de la Administración Electrónica. En este sentido, cabe señalar que en 2012 no se ha producido ningún cambio metodológico respecto al año precedente, en el cual se sustituyeron 4 servicios públicos que habían alcanzado en los últimos años una media de disponibilidad superior al 95% por otros 4 nuevos servicios. Estos 4 nuevos servicios se han analizado por segundo año consecutivo, y corresponden a los servicios “Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios)”, “Ayudas a Inmigrantes”, “Ayudas a Programas Juveniles”, y “Apertura de Centro de Trabajo”. Son servicios que responden a las nuevas necesidades de la ciudadanía ante la actual coyuntura económico-social y a las obligaciones establecidas dentro del marco relativo a los servicios en el mercado interior de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 (Directiva de Servicios).

Por último, procede destacar que los resultados aquí presentados se remiten a los meses de enero y febrero de 2012, por lo que es posible que, posteriormente a la finalización del mismo, se hayan producido modificaciones en la disponibilidad de los servicios que no se vean reflejadas en las puntuaciones otorgadas en este Estudio.

El Estudio se elabora siguiendo los principios generales definidos por la Comisión Europea en el ámbito de la Administración Electrónica

1. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1.1 Alcance del Estudio

1.1.1 Comunidades y Ciudades Autónomas Participantes

El Estudio Comparativo abarca las 17 CC AA y las 2 Ciudades Autónomas españolas de Ceuta y Melilla (Mapa 1.1.).

Mapa 1.1. CC AA objeto de estudio



La muestra del Estudio Comparativo contempla las 17 CC AA y las 2 Ciudades Autónomas españolas

1. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1.1 Alcance del Estudio

1.1.2 Veintiséis Servicios Públicos de ámbito Autonómico

El Estudio comprende una selección de 26 servicios públicos disponibles en las Comunidades y Ciudades Autónomas españolas: 16 servicios tienen como público objetivo a la “Ciudadanía”, mientras que para los 10 servicios restantes el segmento objetivo son las “Empresas” (Tabla 1.1.).

En esta edición de 2012, el Estudio recoge las modificaciones introducidas en el año anterior con la sustitución de los 4 servicios públicos que habían alcanzado en los últimos años una media de disponibilidad superior al 95%. Asimismo, y con el objetivo de responder a la premisa de contar con una visión global dinámica y actualizada sobre la evolución de los servicios públicos electrónicos, se han medido, por segundo año consecutivo, los nuevos servicios de “Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios)”, “Ayudas a Inmigrantes”, “Ayudas a Programas Juveniles”, y “Apertura de Centro de Trabajo”.

Tabla 1.1. Servicios objeto del Estudio Comparativo por público objetivo

Servicios dirigidos a la Ciudadanía	Servicios dirigidos a las Empresas
1. Impuesto ITP-AJD	17. Impuestos sobre Máquinas Recreativas
2. Búsqueda de Empleo Privado	18. Autorización de Instalaciones Eléctricas
3. Oferta de Empleo Público	19. Registro de Actividades Turísticas
4. Ayudas a la Familia por Hijos	20. Registro de Actividades Empresariales
5. Becas de Estudios	21. Subvenciones I+D+i
6. Ayudas a Personas con Discapacidad	22. Subvenciones para Creación de Empleo
7. Ayudas a Personas Mayores	23. Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos
8. Certificados de Instaladores	24. Permisos Relativos al Medio Ambiente
9. Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios)	25. Apertura de Centro de Trabajo
10. Tasas Autoliquidables	26. Registro de Licitadores
11. Ayudas a Inmigrantes	
12. Certificado de Discapacidad	
13. Ayudas a Programas Juveniles	
14. Vivienda de Protección Oficial	
15. Cita Médica	
16. Tarjeta Sanitaria	

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Los servicios públicos incluidos en el Estudio son representativos de las principales áreas de actuación de la ciudadanía y empresas con la Administración

1. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

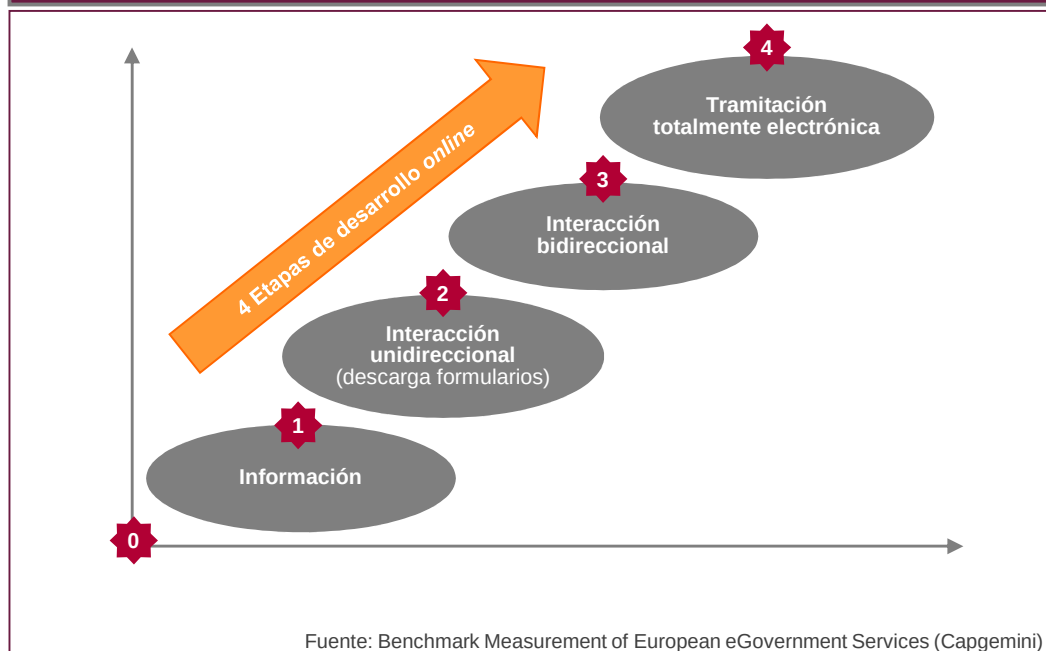
1.2 Metodología del Estudio

El Estudio Comparativo mide, a través de un enfoque “front-office”, el grado de disponibilidad de los servicios seleccionados ofertados en las páginas web de las CC AA. Por tanto, y al igual que en los años anteriores, no se mide ni la calidad del servicio proporcionado, ni la organización de la Administración Electrónica, ni el diseño de procedimientos electrónicos de “back-office”, así como tampoco se mide el grado de uso de estos servicios por parte de la ciudadanía o empresas.

1.2.1 Marco de Puntuación y Evaluación

Los 26 servicios públicos analizados en las 17 CC AA y las 2 Ciudades Autónomas españolas se han medido utilizando un marco de puntuación con la escala utilizada en el estudio *eEurope*, que comprende desde un nivel de desarrollo cero hasta un nivel de desarrollo cuatro (Figura 1.1.).

Figura 1.1. Marco de puntuación por Etapas



El marco de puntuación de referencia para la medición de la disponibilidad de los servicios públicos online establece 4 Etapas de desarrollo

Las definiciones de este marco de puntuación se detallan a continuación:

- Etapa 0.- Ausencia de cualquier sitio web. Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción o transacción.
- Etapa 1.- Información. La información necesaria que describe el procedimiento para proceder a la solicitud del servicio público está disponible *online*.

1. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1.2 Metodología del Estudio

1.2.1 Marco de Puntuación y Evaluación

- Etapa 2.- Interacción unidireccional. El sitio web ofrece la posibilidad de descargar el formulario de tramitación para su impresión y posterior cumplimentación manual. También se considera etapa 2 la posibilidad de cumplimentar *online* el formulario electrónico, realizar su posterior impresión y presentar físicamente en la oficina correspondiente.
- Etapa 3.- Interacción bidireccional. El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar parcialmente el servicio público de forma electrónica. No obstante, se requiere la presentación de requisitos de información de forma presencial para poder completar su tramitación.
- Etapa 4.- Tramitación totalmente electrónica. El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar el servicio público de forma totalmente electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas para poder completar y obtener el servicio.

La medición del grado de disponibilidad *online* de los servicios se realiza mediante un cuestionario con una serie de preguntas que permite obtener la puntuación para cada servicio. Este cuestionario es similar para 24 de los 26 servicios seleccionados en las CC AA.

Para los servicios de “Búsqueda de Empleo Privado” y “Cita Médica” se han elaborado cuestionarios específicos con particularidades para cada uno de ellos. El servicio de “Búsqueda de Empleo Privado” alcanza el máximo nivel de desarrollo electrónico cuando el sitio web ofrece la posibilidad de un servicio de suscripción, es decir, el envío al interesado, por medios telemáticos, de las ofertas de trabajo privado preseleccionadas y ajustadas a su perfil. Con respecto al servicio de “Cita Médica”, el máximo nivel de desarrollo se obtiene cuando el interesado puede introducir los datos en un formulario electrónico para visualizar, seleccionar y solicitar en tiempo real una cita con su médico habitual, además de gestionar las citas pendientes en su Centro de Salud de forma completamente electrónica.

Las diferentes fases o etapas para medir el nivel de disponibilidad *online* de los servicios se representan en porcentajes:

- Etapa 0 = puntuación 0 – 0,99 = 0% - 24%
- Etapa 1 = puntuación 1 – 1,99 = 25% - 49%
- Etapa 2 = puntuación 2 – 2,99 = 50% - 74%
- Etapa 3 = puntuación 3 – 3,99 = 75% - 99%
- Etapa 4 = puntuación 4 = 100%

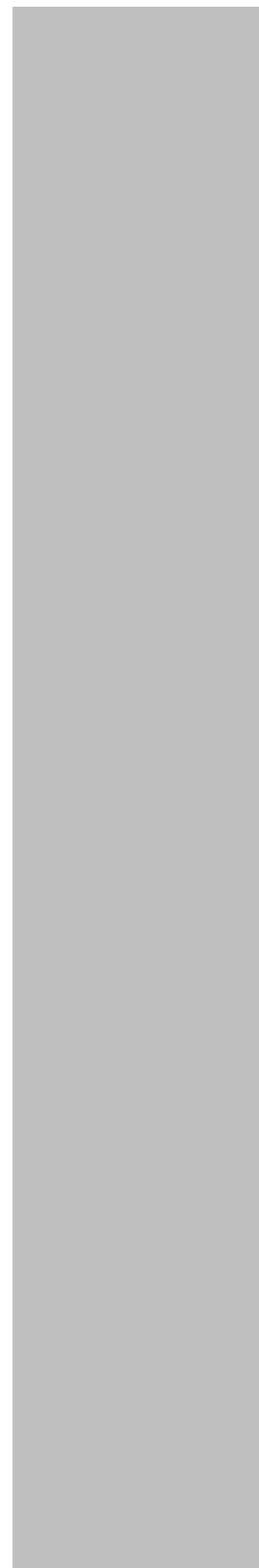
La metodología utilizada asegura la calidad y exactitud de la información contenida en el Estudio

1. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1.2 Metodología del Estudio

1.2.1 Marco de Puntuación y Evaluación

El porcentaje final de disponibilidad obtenido por cada CC AA es el promedio de los porcentajes del total de servicios analizados. Por tanto, el porcentaje de disponibilidad de los servicios públicos dirigidos a la ciudadanía es el promedio del porcentaje de los servicios “1 a 16”. El porcentaje para los servicios públicos de empresas es el promedio del porcentaje de los servicios “17 al 26”.



SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS *ONLINE* EN LAS CC AA

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LAS CC AA

2.1 Resultados Globales

Como aspecto más relevante del análisis realizado en 2012 cabe destacar que la disponibilidad media *online* obtenida en los 26 servicios públicos evaluados es del 80% (Tabla 2.1.).

La media de los 16 servicios orientados a la ciudadanía es del 82%, mientras que la de los 10 servicios orientados a empresas es del 78%. Este diferencial medio de 4 puntos evidencia un margen de mejora mayor en los servicios orientados a empresas determinado por la propia evolución socioeconómica de las CC AA.

Tabla 2.1. Resultados globales 2012 de los servicios públicos *online* en las CC AA, en %*

CC AA	Disponibilidad Media Total (26 Servicios)	Disponibilidad Media de Ciudadanía (16 Servicios)	Disponibilidad Media de Empresas (10 Servicios)	Diferencial Medio Ciudadanía Vs Empresas
Asturias	99	98	100	-2
Madrid	98	97	100	-3
Andalucía	97	98	95	+3
Navarra	97	97	98	-1
La Rioja	93	95	90	+5
Castilla y León	90	94	85	+9
Galicia	85	78	95	-17
País Vasco	85	88	80	+8
Castilla-La Mancha	83	83	83	0
Comunidad Valenciana	80	73	90	-17
Cataluña	78	80	75	+5
Ceuta	76	96	58	+38
Murcia	73	66	85	-19
Canarias	71	72	70	+2
Extremadura	69	75	60	+15
Baleares	68	70	65	+5
Cantabria	66	67	65	+2
Aragón	65	72	55	+17
Melilla	50	65	35	+30
Media Total	80	82	78	+4

* Ceuta y Melilla no tienen traspasadas las competencias de los servicios de "Cita Médica" y "Tarjeta Sanitaria", por lo que en los cálculos de la "Disponibilidad Media Total" y "Disponibilidad Media de Ciudadanía", estos dos servicios no se incluyen en dichas Ciudades Autónomas.

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

La disponibilidad media *online* de los 26 servicios públicos alcanza un 80% en 2012

Al igual que en los 6 años anteriores, los servicios dirigidos a la ciudadanía siguen estando más desarrollados que los servicios dirigidos a las empresas

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS *ONLINE* EN LAS CC AA

2.1 Resultados Globales

Al desglosar el análisis por CC AA (Mapa 2.1.), la heterogeneidad en el desarrollo de la Administración Electrónica es patente. Asturias vuelve a liderar, por sexto año consecutivo, el *ranking* con un 99% de disponibilidad *online*, siendo la brecha digital de 49 puntos con la Ciudad Autónoma de Melilla.

La Ciudad Autónoma de Melilla sigue siendo también, por sexto año consecutivo, la que presenta tanto un menor nivel de disponibilidad *online* como uno de los mayores diferenciales entre el desarrollo *online* de los servicios dirigidos a la ciudadanía (65 puntos) y a las empresas (35 puntos).

Al considerar las puntuaciones máximas y mínimas obtenidas por las CC AA en la presente medición, la variación en torno al valor medio de 80 puntos, es de +19 puntos para Asturias y -30 puntos para Melilla. 7 CC AA y las 2 Ciudades Autónomas quedan por debajo de la media global de disponibilidad.

Mapa 2.1. Media total de disponibilidad de los 26 servicios por CC AA, en %



La CC AA con el máximo nivel de desarrollo *online* en los 26 servicios evaluados es Asturias con 99 puntos, seguida de Madrid con 98 puntos, y Andalucía y Navarra, ambas con 97 puntos

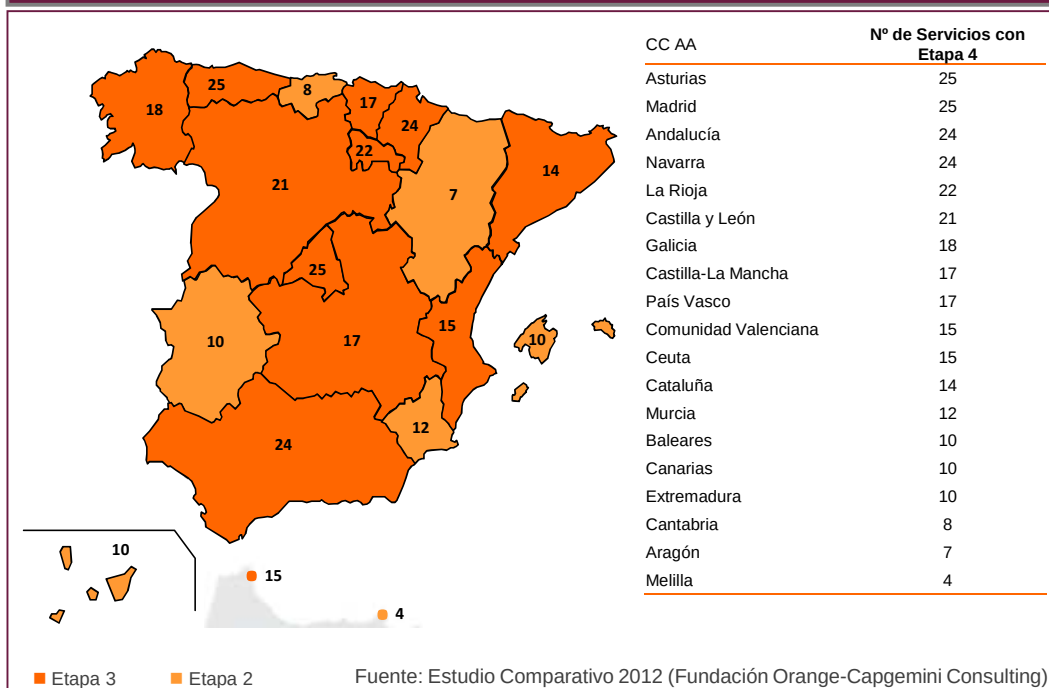
Con respecto a los servicios que alcanzan Etapa 4 por CC AA (Mapa 2.2.), cabe destacar que, aunque ninguna CC AA alcanza todavía el 100% de disponibilidad, Asturias y Madrid tienen 25 servicios en Etapa 4. A continuación, con 24 servicios en Etapa 4 les siguen Andalucía, Navarra y La Rioja con 22.

En cuanto al desglose por Etapas, el 63% de las CC AA están en Etapa 3 y el 37% en Etapa 2. No hay ninguna CC AA en Etapa 0, 1, ni, desafortunadamente, en Etapa 4.

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS *ONLINE* EN LAS CC AA

2.1 Resultados Globales

Mapa 2.2. Número de servicios que alcanzan Etapa 4 por CC AA



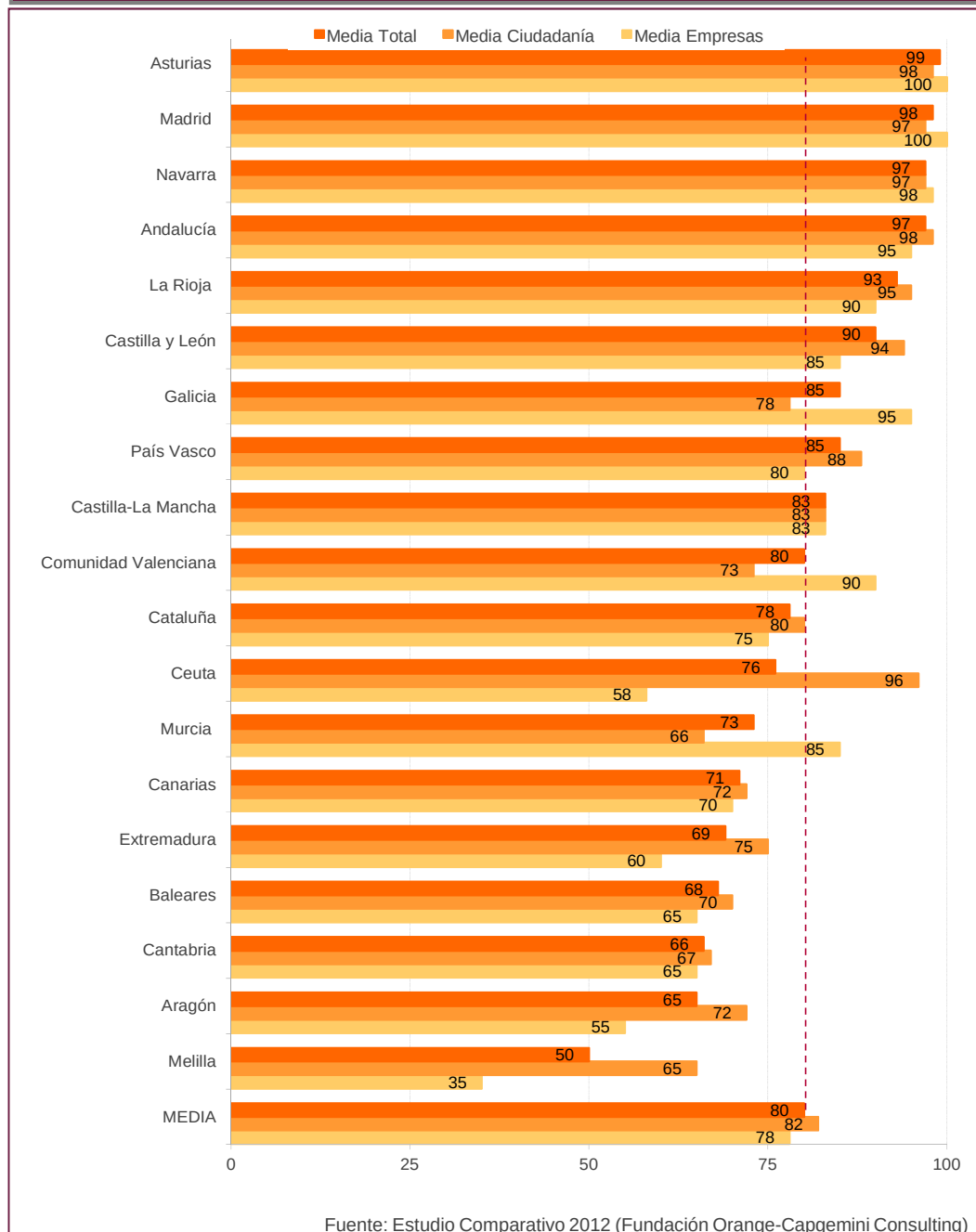
Son 12 las CC AA que se encuentran en el rango de Etapa 3, obteniendo las 7 restantes un rango de Etapa 2

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LAS CC AA

2.2 Ciudadanía Vs. Empresas

Tal y como se ha mencionado anteriormente, los servicios dirigidos a la ciudadanía continúan estando más desarrollados que los servicios dirigidos a empresas, presentando un nivel de disponibilidad media del 82%, cuatro puntos por encima de la media de los servicios orientados a empresas (Gráfico 2.1.).

Gráfico 2.1. Resultados del grado de disponibilidad de los servicios por CC AA, en %



En los 6 años que lleva realizándose el Estudio, la media de disponibilidad de los servicios orientados a la ciudadanía siempre ha sido superior a la de los servicios orientados a empresas. No obstante, a partir de 2010 el crecimiento anual ha sido mayor en los servicios orientados a empresas

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS *ONLINE* EN LAS CC AA

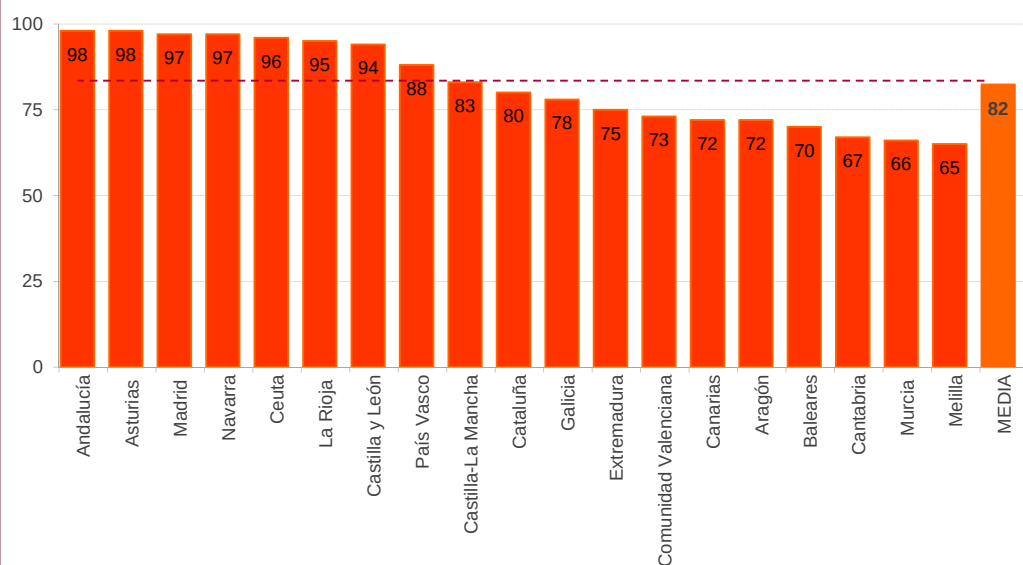
2.2 Ciudadanía Vs. Empresas

Con respecto a los servicios orientados a la ciudadanía (Gráfico 2.2.), Andalucía comparte la primera posición del *ranking* con Asturias, distanciándose un punto de Madrid y Navarra. Ceuta, La Rioja, Castilla y León, País Vasco, y Castilla-La Mancha completan el grupo de las 9 CC AA que se posicionan por encima de la media global (82%).

Por su parte, la disponibilidad media de los servicios orientados a empresas (Gráfico 2.3.) muestra que Asturias y Madrid, que mantienen los 100 puntos de disponibilidad desde 2010, son de nuevo las CC AA mejor clasificadas, seguidas de Navarra con 98 puntos.

Son 8 las CC AA situadas por debajo de la media de disponibilidad *online* de los servicios dirigidos a empresas, aunque sólo la Ciudad Autónoma de Melilla no alcanza el 50% de disponibilidad en esta tipología de servicios.

Gráfico 2.2. Disponibilidad media de los servicios a la ciudadanía, en %



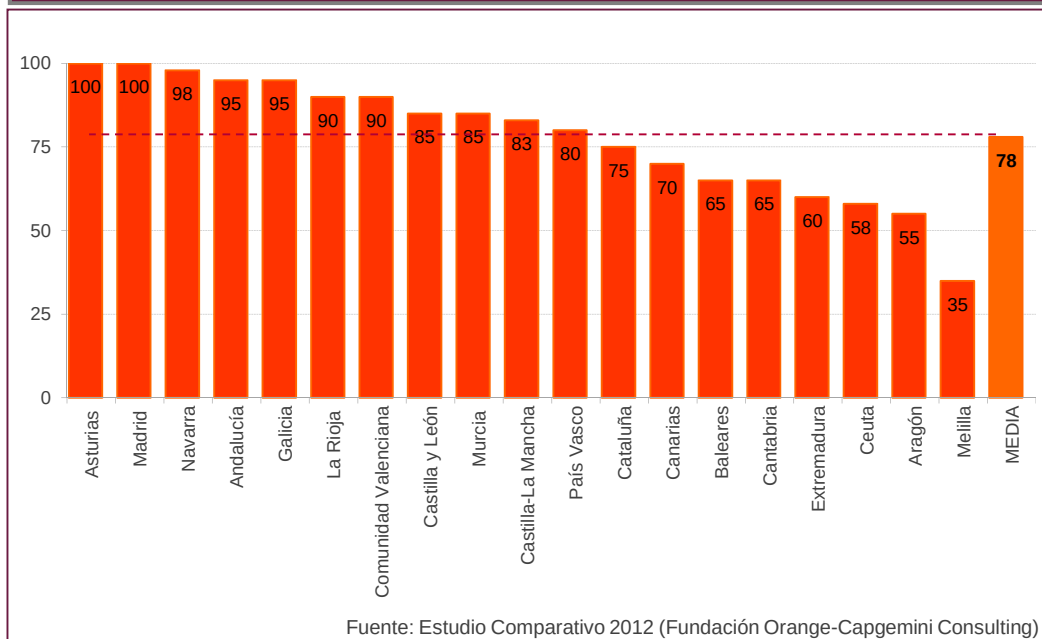
Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

La variación máxima en torno al valor medio en disponibilidad de los servicios dirigidos a la ciudadanía es +16% puntos (Andalucía y Asturias), -17% puntos (Melilla)

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS *ONLINE* EN LAS CC AA

2.2 Ciudadanía Vs. Empresas

Gráfico 2.3. Disponibilidad media de los servicios a empresas, en %



La variación máxima en torno al valor medio en disponibilidad de los servicios dirigidos a empresas es +22% puntos (Asturias y Madrid), -43% puntos (Melilla). Por tanto, es en estos servicios donde queda más patente los diferentes niveles de desarrollo de las CC AA

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LAS CC AA

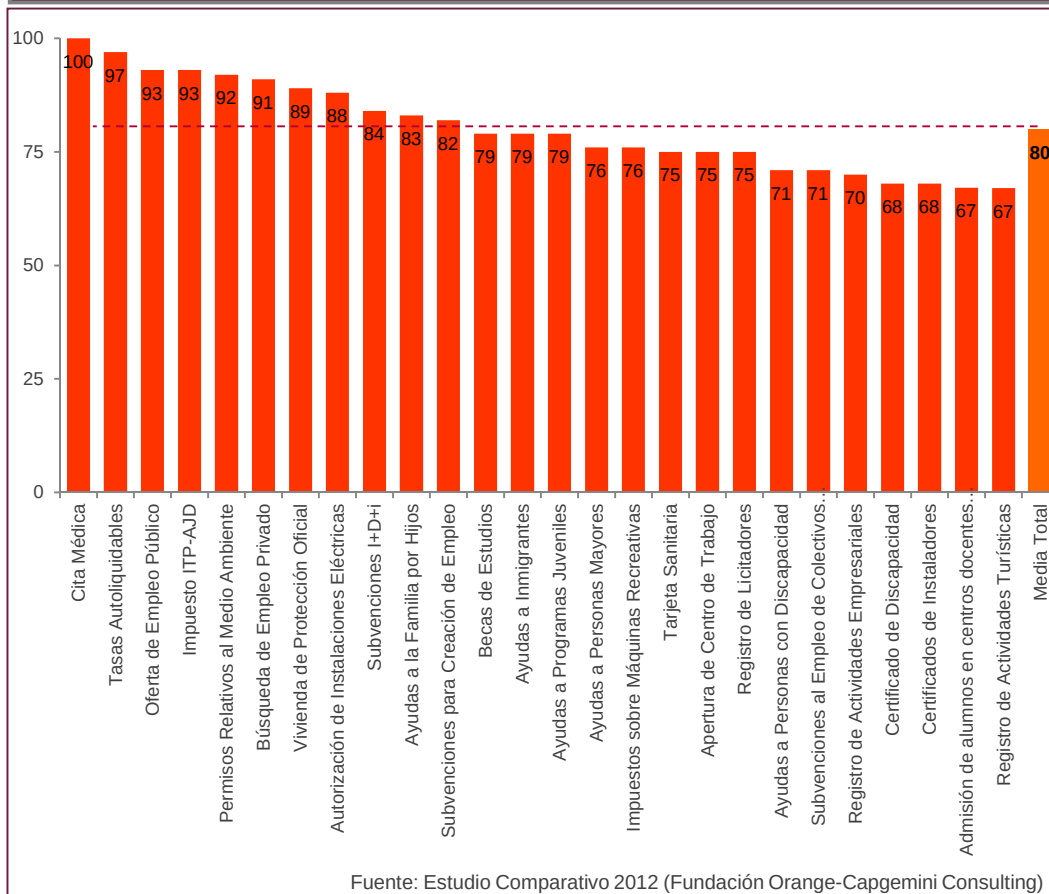
2.3 Resultados por Servicio

Según la clasificación por Servicio (Gráfico 2.4.), el servicio más desarrollado es “Cita Médica” alcanzando un 100% de disponibilidad *online*. Sin embargo, hay que tener presente que este servicio, así como el de “Tarjeta Sanitaria”, no se evalúa en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, al no tener traspasadas las competencias en materia de Sanidad.

Son 11 los servicios que alcanzan una puntuación superior al 80%, siendo los que más destacan los servicios autonómicos de gestión recaudatoria (“Tasas Autoliquidables” e “Impuesto ITP-AJD”) y aquellos destinados al fomento del empleo (“Oferta de Empleo Público”, “Búsqueda de Empleo Privado” y “Subvenciones para Creación de Empleo”). Asimismo podría afirmarse que en España existe una cierta correlación entre el desarrollo de la Administración Electrónica y las prioridades político-sociales de las Administraciones Autonómicas, enfocadas en la recaudación de impuestos y en el fomento del empleo.

En el extremo opuesto, el nivel inferior de desarrollo *online* se registra en los servicios de “Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios)” y “Registro de Actividades Turísticas”, ambos con una puntuación media de 67%.

Gráfico 2.4. Resultados del grado de disponibilidad de los servicios, en %



Hay 6 servicios que alcanzan una puntuación superior al 90% de disponibilidad

En España existe una cierta correlación entre el desarrollo de la Administración Electrónica y las prioridades políticas y sociales de las Administraciones autonómicas, enfocadas en la recaudación de impuestos y el desarrollo del empleo

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LAS CC AA

2.3 Resultados por Servicio

Los 2 servicios con mayor nivel de desarrollo corresponden a “Cita Médica”, 100% en todas las CC AA, seguido de “Tasas Autoliquidables” que también está desarrollado al 100% en todas las CC AA, excepto en Castilla-La Mancha (Tabla 2.2.). Por el contrario, el servicio de “Admisión de Alumnos en Centros Públicos Docentes (no Universitarios)”, introducido en 2011, sigue siendo el menos desarrollado al alcanzar Etapa 4 en sólo 5 CC AA.

Tabla 2.2. Número de CC AA donde el servicio obtiene Etapa 4

Servicios	Nº de CC AA con el Servicio en Etapa 4
Cita Médica	17 (*)
Tasas Autoliquidables	18
Impuesto ITP-AJD	16
Oferta de Empleo Público	16
Permisos Relativos al Medio Ambiente	16
Autorización de Instalaciones Eléctricas	15
Vivienda de Protección Oficial	14
Búsqueda de Empleo Privado	13
Subvenciones I+D+i	13
Ayudas a la Familia por Hijos	12
Impuestos sobre Máquinas Recreativas	12
Subvenciones para Creación de Empleo	12
Becas de Estudios	11
Ayudas a Inmigrantes	11
Ayudas a Programas Juveniles	11
Apertura de Centro de Trabajo	11
Ayudas a Personas Mayores	10
Tarjeta Sanitaria	10
Registro de Licitadores	9
Ayudas a Personas con Discapacidad	8
Registro de Actividades Turísticas	8
Registro de Actividades Empresariales	8
Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos	8
Certificados de Instaladores	7
Certificado de Discapacidad	7
Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios)	5

* Ceuta y Melilla no tienen traspasadas las competencias de los servicios de “Cita Médica” y “Tarjeta Sanitaria”, por lo que el número máximo de CC AA en Etapa 4 correspondiente a estos dos servicios es de 17.

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Los servicios de “Cita Médica” y “Tasas Autoliquidables” alcanzan Etapa 4 en un 100% y un 95% de CC AA respectivamente

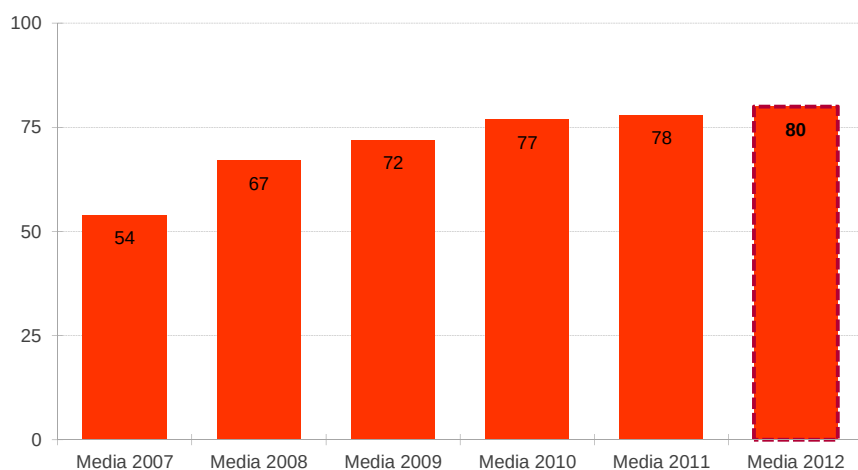
RESULTADOS COMPARATIVOS 2012 / 2011

3. RESULTADOS COMPARATIVOS 2011 / 2012

3.1 Progreso Global

En el año 2012, el incremento de la disponibilidad media *online* de los 26 servicios públicos analizados con respecto al año anterior ha sido de 2 puntos, arrojando una puntuación media global de 80% (Gráfico 3.1.). Sin embargo, esta cifra debe valorarse considerando también la dificultad que representa crecer a medida que se incrementa la disponibilidad, y además teniendo en cuenta el impacto de los 4 nuevos servicios introducidos en 2011 en el ámbito del Estudio.

Gráfico 3.1. Evolución de la disponibilidad media de los servicios públicos *online*, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En este crecimiento de la media global han contribuido, en mayor o menor medida, 12 CC AA, oscilando los crecimientos desde los 10 puntos de Galicia hasta el incremento en torno a un punto en el caso de Asturias, La Rioja, País Vasco y Melilla.

La media de disponibilidad online de 2012 es del 80%, habiéndose incrementado en 2 puntos con respecto al año anterior

El incremento de disponibilidad más significativo se produjo entre los años 2007 y 2008 (13 puntos)

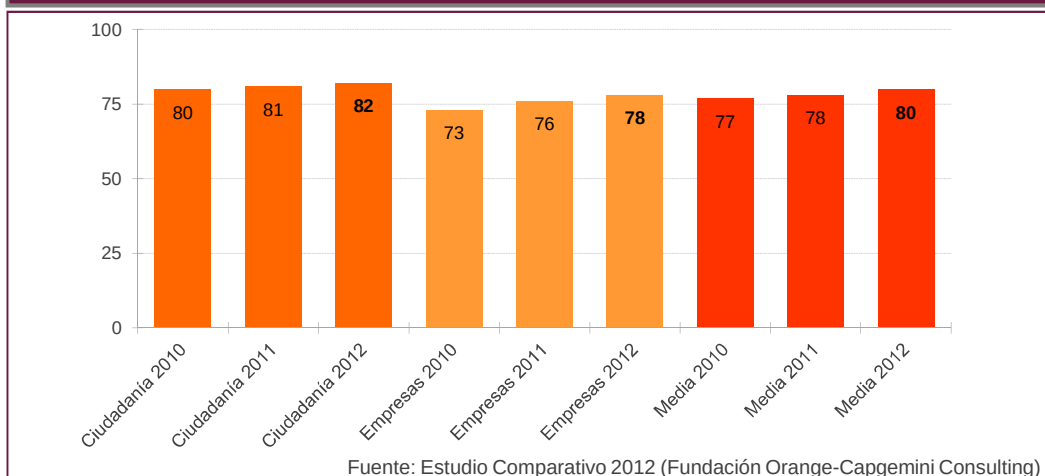
3. RESULTADOS COMPARATIVOS 2011 / 2012

3.2 Comparativa Ciudadanía Vs Empresas

Considerando los resultados globales desglosados por público objetivo (Gráfico 3.2.), se observa que, entre 2010 y 2012, el crecimiento es superior en el conjunto de servicios dirigidos a empresas.

En este mismo sentido, es conveniente destacar el cambio en la tendencia en el desarrollo de servicios dirigidos a la ciudadanía frente a empresas en el año 2010, debiendo recordarse que en 2011 se ha producido la sustitución e incorporación de tres nuevos servicios dirigidos a la ciudadanía. Sin embargo, entre los años 2007 y 2009, el crecimiento de los servicios dirigidos a la ciudadanía superaba el crecimiento de los servicios dirigidos a las empresas

Gráfico 3.2. Evolución de la disponibilidad media de los servicios ciudadanía vs empresas, en %



Durante el año 2012 el grupo de servicios dirigidos a empresas ha experimentado un crecimiento de 2 puntos, siendo el crecimiento de los servicios dirigidos a la ciudadanía de 1 punto

Con respecto al diferencial de disponibilidad *online* entre los servicios dirigidos a la ciudadanía y a las empresas por CC AA (Tabla 3.1.), en el año 2012, Ceuta vuelve a obtener el máximo diferencial a favor del desarrollo de los servicios orientados a la ciudadanía (38 puntos).

En 2012, los mayores cambios de tendencia se localizan en País Vasco. Si en 2011 esta CC AA no presentaba ningún diferencial entre los servicios dirigidos a la ciudadanía y a empresas, en 2012 ha invertido por completo dicha propensión obteniendo un diferencial de 8 puntos más en los servicios dirigidos a la ciudadanía. En Cantabria también se observa una tendencia similar, pasando de 4 puntos a favor de los servicios dirigidos a empresas en 2011 a 2 puntos a favor de la ciudadanía en 2012.

3. RESULTADOS COMPARATIVOS 2011 / 2012

3.2 Comparativa Ciudadanía Vs Empresas

Tabla 3.1. Diferencial disponibilidad *online* servicios ciudadanía vs empresas, en %

CC AA	Disponibilidad Media Total (26 Servicios) 2012	Diferencial Media Ciudadanía Vs Media Empresas 2012	Disponibilidad Media Total (26 Servicios) 2011	Diferencial Media Ciudadanía Vs Media Empresas 2011	Δ Desarrollo Ciudadanía Vs Empresas 2012 / 2011
Ceuta	76	+38	68	+32	+6
Melilla	50	+30	49	+28	+2
Aragón	65	+17	62	+14	+3
Extremadura	69	+15	67	+20	-5
Castilla y León	90	+9	87	+11	-2
País Vasco	85	+8	84	0	+8
Baleares	68	+5	72	+7	-2
Cataluña	78	+5	78	+5	0
La Rioja	93	+5	92	+4	+1
Andalucía	97	+3	97	+3	0
Canarias	71	+2	71	+2	0
Cantabria	66	+2	63	-4	+6
Castilla-La Mancha	83	0	84	+1	-1
Navarra	97	-1	94	-6	+5
Asturias	99	-2	98	-3	+1
Madrid	98	-3	98	-3	0
Galicia	85	-17	75	-8	-9
Comunidad Valenciana	80	-17	78	-12	-5
Murcia	73	-19	73	-11	-8
Media Total	80	+4	78	+5	-1

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Tanto en 2012 como en 2011, Ceuta es la CC AA que presenta un mayor diferencial entre los servicios orientados a la ciudadanía y los orientados a las empresas

3. RESULTADOS COMPARATIVOS 2011 / 2012

3.3 Comparativa por CC AA

La Tabla 3.2. muestra que Asturias, Madrid, Andalucía y Navarra ocupan las primeras posiciones del *ranking* tanto en el año 2012 como en el año 2011. No obstante, esto no significa que no se hayan producido movimientos en los primeros puestos. Si en el año 2011 Asturias y Madrid compartían una posición de liderazgo en el ámbito del desarrollo de la Administración Electrónica a nivel autonómico, en el año 2012 es Asturias quién lidera en solitario el presente *ranking* al haber incrementado en 1 punto su disponibilidad media.

Tabla 3.2. Evolución de la disponibilidad media de las CC AA, por posición, 2011 / 2012 *

CC AA	Disponibilidad Media Total 2012	Posición 2012	Media Total Disponibilidad 2011	Posición 2011	Diferencial Posición 2012 Vs 2011
Asturias	99%	1	98%	1	0
Madrid	98%	2	98%	1	-1
Andalucía	97%	3	97%	3	0
Navarra	97%	3	94%	4	+1
La Rioja	93%	5	92%	5	0
Castilla y León	90%	6	87%	6	0
País Vasco	85%	7	84%	7	0
Galicia	85%	7	75%	11	+4
Castilla-La Mancha	83%	9	84%	7	-2
Comunidad Valenciana	80%	10	78%	9	-1
Cataluña	78%	11	78%	9	-2
Ceuta	76%	12	68%	15	+3
Murcia	73%	13	73%	12	-1
Canarias	71%	14	71%	14	0
Extremadura	69%	15	67%	16	+1
Baleares	68%	16	72%	13	-3
Cantabria	66%	17	63%	17	0
Aragón	65%	18	62%	18	0
Melilla	50%	19	49%	19	0
Media Total	80%		78%		

* Ceuta y Melilla no tienen traspasadas las competencias de los servicios de "Cita Médica" y "Tarjeta Sanitaria", por lo que en los cálculos de la "Disponibilidad Media Total" y "Disponibilidad Media de Ciudadanía", estos dos servicios no se incluyen en dichas Ciudades Autónomas.

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En 2012 Asturias lidera en solitario el ranking de CC AA al haber aumentado un 1% su disponibilidad media gracias al servicio de "Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios)" en el que pasa de Etapa 2 a Etapa 3

De igual modo, destacan el crecimiento de Galicia que alcanza la séptima posición y la caída de Baleares de la decimotercera a la decimosexta posición.

3. RESULTADOS COMPARATIVOS 2011 / 2012

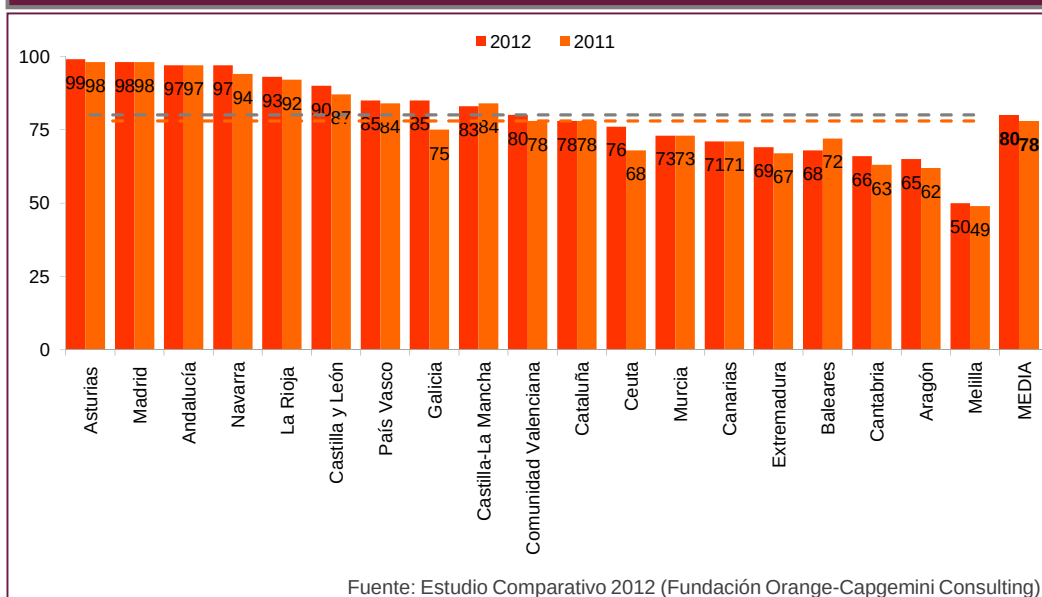
3.3 Comparativa por CC AA

En términos globales, no se ha producido un crecimiento significativo en las CC AA, permaneciendo éstas en unos valores similares al año 2011 (Gráfico 3.3).

Como se ha adelantado anteriormente, Galicia y Ceuta son las CC AA que además de haber experimentado un mayor salto en su posición relativa del *ranking* de disponibilidad, presentan el mayor crecimiento de puntuación media (Gráfico 3.4.). En este sentido, es destacable el esfuerzo realizado por Galicia en el impulso a la Administración Electrónica, enmarcado en el desarrollo del plan estratégico “Agenda Digital de Galicia 2014.gal”. Entre el conjunto de actuaciones llevadas a cabo, la que ha contribuido de forma decisiva al avance en su posición ha sido la puesta en marcha de una nueva versión del portal institucional (xunta.es) que recoge, junto con la información corporativa, la información administrativa y los servicios *online* facilitados o prestados por esta CC AA. Con respecto a la segunda, Ceuta, el crecimiento registrado viene marcado esencialmente por la actualización de la página web de la Sociedad pública de Fomento de la Ciudad Autónoma de Ceuta, “Procesa”, en la que se facilitan los servicios destinados a la creación de empleo.

En contrapartida, Baleares y Castilla-La Mancha han registrado un descenso en la disponibilidad media de sus servicios *online*. Esta caída viene justificada por la bajada de Etapa que han experimentado algunos servicios públicos en dichas CC AA, tras la publicación de nuevas convocatorias de subvenciones para la creación de empleo y el lanzamiento de la nueva tarjeta sanitaria (Baleares), y la desaparición del portal Redtrabaj@.es, que posibilitaba el acceso al servicio de “Búsqueda de Empleo Privado”, mediante una Etapa 4 (Castilla la Mancha).

Gráfico 3.3. Evolución global de las CC AA, 2011 / 2012, en %

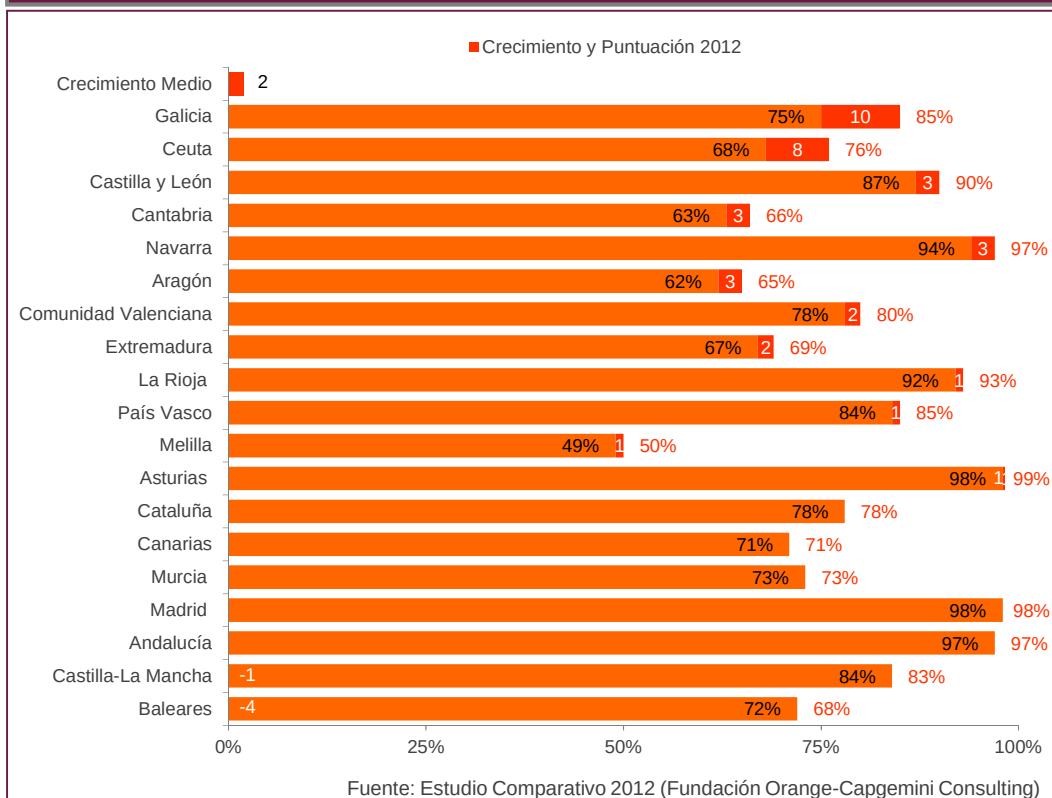


En términos globales, no se ha producido un crecimiento significativo en las CC AA, permaneciendo éstas en unos valores similares al año 2011

3. RESULTADOS COMPARATIVOS 2011 / 2012

3.3 Comparativa por CC AA

Gráfico 3.4. Evolución disponibilidad media de las CC AA, por crecimiento, 2011 / 2012



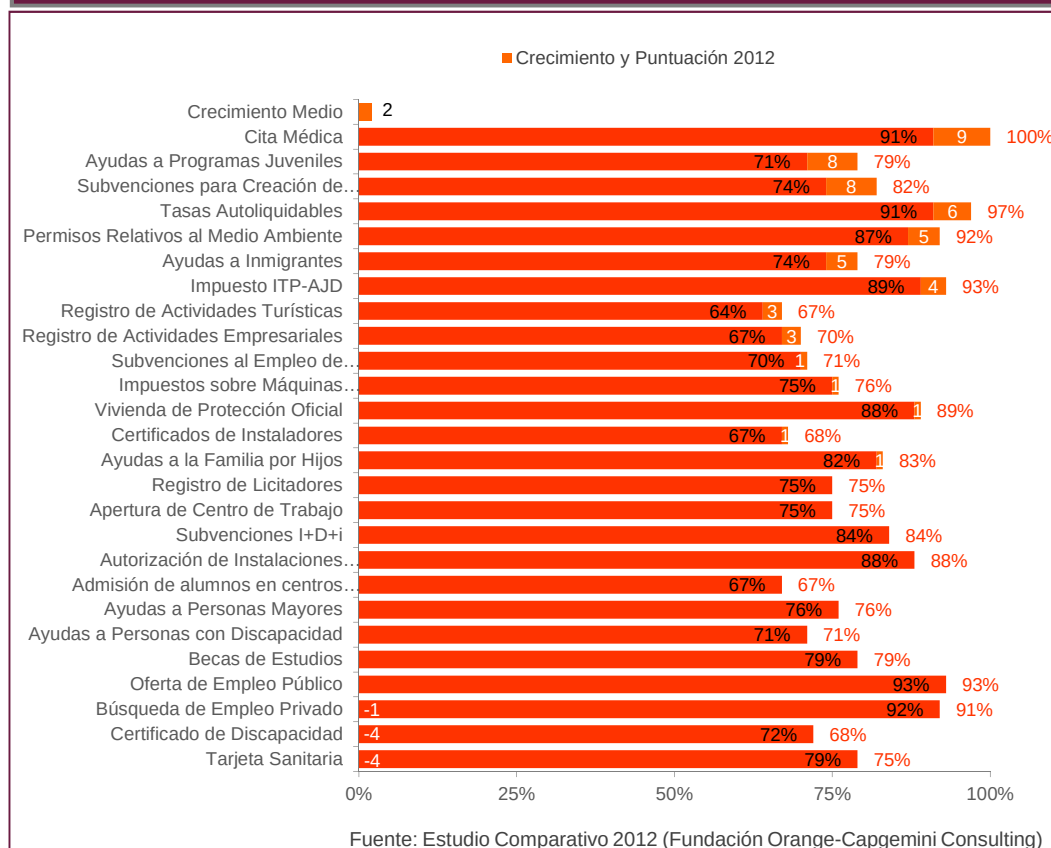
Respecto a la evolución de la disponibilidad media online en 2012 / 2011, 12 CC AA crecen (entre las que destacan Galicia y Ceuta), 5 permanecen igual y 2 decrecen (Castilla-La Mancha y Baleares)

3. RESULTADOS COMPARATIVOS 2011 / 2012

3.4 Comparativa por Servicios

La comparativa por servicios (Gráfico 3.5.) refleja que, en el año 2012, el servicio de “Cita Médica” es el que más ha crecido con 9 puntos, seguido de los servicios de “Ayuda a Programas Juveniles” y “Subvenciones para Creación de Empleo” que presentan un crecimiento de 8 puntos. Con respecto al primero, y tras una apuesta inicial por el desarrollo del canal telefónico para la concertación de citas en los Centros de Salud, en 2012 se observa que todas las CC AA permiten la tramitación de cita médica de forma electrónica. Esto agiliza el proceso de tramitación y facilita la gestión *online* por parte de la ciudadanía, ya que, en la mayoría de los casos, el interesado sólo tiene que insertar el código de su tarjeta sanitaria y proceder a la selección del médico y horario más adecuado.

Gráfico 3.5. Evolución 2011 / 2012 de los servicios en las CC AA, en %



El servicio de “Cita Médica” ha experimentado el mayor crecimiento respecto al año 2011, con 9 puntos de crecimiento, pasando de un 91% de disponibilidad media al 100%

En el extremo opuesto, tres servicios han registrado un descenso en su disponibilidad *online* en comparación con el 2011: “Búsqueda de Empleo Privado”, “Certificado de Discapacidad” y “Tarjeta Sanitaria”.

En lo que se refiere al servicio de “Búsqueda de Empleo Privado”, el mencionado descenso viene marcado esencialmente por la desaparición del portal Redtrabaja.es a principios del presente año.

3. RESULTADOS COMPARATIVOS 2011 / 2012

3.4 Comparativa por Servicios

Referente al servicio de “Certificado de Discapacidad”, cabe destacar que, a pesar del incremento de la disponibilidad del mismo en La Rioja (100 puntos), se ha producido un descenso de Etapa en Extremadura y Murcia. Si en el año 2011 este servicio había alcanzado el máximo grado de desarrollo *online* en ambas CC AA, en el 2012 su disponibilidad media retrocede a los 50 puntos, dado que las fichas del servicio únicamente permiten la descarga de los formularios de solicitud.

Con respecto al servicio de “Tarjeta Sanitaria”, el crecimiento negativo registrado en 2012 se debe a Baleares, donde el servicio baja de la Etapa 4 obtenida en 2011 a una Etapa 2 en 2012. Ello se justifica por el lanzamiento de una tarjeta sanitaria inteligente, que incluye un chip de seguridad, una banda magnética y una fotografía de la persona titular. No obstante, a la fecha de cierre del presente Estudio, el Servicio de Salud de Baleares todavía no había procedido a una actualización de la ficha del servicio correspondiente, estando únicamente habilitado el acceso a la información sobre la nueva tarjeta sanitaria (que empezará a expedirse a partir de mayo de 2012) y no permite, por tanto, su tramitación.

En cuanto a los nuevos servicios incorporados en 2011, los que presentan una mayor disponibilidad *online* son “Ayuda a Inmigrantes” y “Ayudas a Programas Juveniles”, con un 79%, seguido del servicio “Apertura de Centro de Trabajo”, con un 75%. “Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios)” alcanza el máximo grado de desarrollo en 5 CC AA (Tabla 3.3).

Expuesto todo lo anterior, se concluye que, a diferencia del año precedente, en esta medición no todos los servicios han experimentado una variación porcentual en su disponibilidad media. En el 2012, 9 servicios han mantenido su grado de desarrollo *online*. Entre ellos destacan los servicios relacionados con ayudas y subvenciones, poniendo así de manifiesto uno de los efectos de la actual crisis económica que está afectando a todas las CC AA.

A diferencia del año precedente, en esta medición no todos los servicios han experimentado una variación porcentual en su disponibilidad media. En el 2012, 9 servicios han mantenido su grado de desarrollo online

3. RESULTADOS COMPARATIVOS 2011 / 2012

3.4 Comparativa por Servicios

Tabla 3.3. Número de CC AA donde el servicio obtiene Etapa 4, 2011 / 2012

Servicios	Nº de CC AA con el Servicio en Etapa 4 2012	Nº de CC AA con el Servicio en Etapa 4 2011
Cita Médica	17 (*)	15
Tasas Autoliquidables	18	16
Oferta de Empleo Público	16	16
Impuesto ITP-AJD	16	15
Permisos Relativos al Medio Ambiente	16	14
Autorización de Instalaciones Eléctricas	15	15
Vivienda de Protección Oficial	14	13
Búsqueda de Empleo Privado	13	14
Subvenciones I+D+i	13	13
Ayudas a la Familia por Hijos	12	12
Impuestos sobre Máquinas Recreativas	12	12
Subvenciones para Creación de Empleo	12	9
Becas de Estudios	11	11
Apertura de Centro de Trabajo **	11	11
Ayudas a Inmigrantes **	11	9
Ayudas a Programas Juveniles **	11	8
Tarjeta Sanitaria	10	11
Ayudas a Personas Mayores	10	10
Registro de Licitadores	9	9
Ayudas a Personas con Discapacidad	8	8
Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos	8	8
Registro de Actividades Turísticas	8	7
Registro de Actividades Empresariales	8	7
Certificado de Discapacidad	7	8
Certificados de Instaladores	7	7
Admisión de alumnos en centros docentes públicos (no Universitarios) **	5	6

* Ceuta y Melilla no tienen traspasadas las competencias de los servicios de "Cita Médica" y "Tarjeta Sanitaria", por lo que el número máximo de CC AA en Etapa 4 correspondiente a estos dos servicios es de 17.

** Servicios incorporados en el Estudio Comparativo 2011.

Leyenda:

■ Servicios que más han crecido en Etapa 4.

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Tanto en el año 2012 como en 2011, "Cita Médica", "Tasas Autoliquidables" y "Oferta de Empleo Público" son los servicios que más número de CC AA los tienen en Etapa 4

3. RESULTADOS COMPARATIVOS 2011 / 2012

3.4 Comparativa por Servicios

Tabla 3.4. Número de servicios en Etapa 4 por CC AA, 2011 / 2012

CC AA	Nº de Servicios en Etapa 4 2012	Nº de Servicios en Etapa 4 2011
Asturias	25	25
Madrid	25	25
Andalucía	24	24
Navarra	24	23
La Rioja	22	21
Castilla y León	21	19
Galicia	18	13
Castilla-La Mancha	17	18
País Vasco	17	17
Comunidad Valenciana	15	14
Ceuta	15	13
Cataluña	14	14
Murcia	12	12
Baleares	10	11
Canarias	10	10
Extremadura	10	9
Cantabria	8	7
Aragón	7	6
Melilla	4	3
Total de Servicios en Etapa 4	298	284
Total de Servicios analizados	488	488
% de Servicios en Etapa 4	61%	58%

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

El porcentaje de servicios que obtienen una Etapa 4 en 2012 se incrementa 3 puntos con respecto a 2011, llegando al 61%

CONCLUSIONES

4. CONCLUSIONES

En los últimos años, han sido muchos los cambios y avances que ha experimentado la Administración española y sus servicios electrónicos. Tras la promulgación de la Ley 11/2007, de 22 de junio (LAECSP), y su desarrollo reglamentario, la aplicación en España de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva de Servicios), su transposición y adecuación a la normativa española con la Ley Paraguas y la Ley Ómnibus, y el Plan de Acción para la Reducción de Cargas Administrativas, los distintos organismos de las Administraciones Públicas españolas han aunado esfuerzos para proporcionar servicios que puedan ser tramitados de forma totalmente electrónica. De igual forma, han desarrollado medidas y actuaciones que reducen un importante número de trámites que hasta ahora se exigían, acortando los plazos de tramitación de los expedientes, simplificando los tipos y modelos de los documentos administrativos y facilitando, en suma, la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos a la ciudadanía y empresas.

Como resultado de todas estas actuaciones, la disponibilidad media de desarrollo *online* de los 26 servicios públicos objeto del Estudio en el año 2012 es de 80%, dos puntos por encima de la media global de la quinta medición realizada en 2011 (78%). Esto evidencia una ralentización del crecimiento registrado en los últimos años, considerando que del año 2009 al 2010 el incremento había sido de cinco puntos. No obstante, todavía existe un margen de mejora debido a la existencia de desigualdades en el desarrollo de la Administración electrónica por servicio y autonomías.

En este resultado del año 2012 han contribuido 12 CC AA que han crecido (Galicia Ceuta, Castilla y León, Cantabria, Navarra, Aragón, Comunidad Valenciana, Extremadura, La Rioja, País Vasco, Melilla y Asturias), 5 CC AA que han mantenido la misma disponibilidad que en 2011 (Cataluña, Canarias, Murcia, Madrid y Andalucía), y las 2 CC AA restantes (Castilla-La Mancha y Baleares) que presentan un descenso moderado. Los crecimientos han oscilado desde 10 puntos en Galicia hasta el incremento de un punto en el caso de Asturias, Melilla, La Rioja y País Vasco. En esta línea interpretativa, es destacable el esfuerzo realizado por Galicia en el impulso a la Administración Electrónica, enmarcado en los ejes de actuación del Plan Estratégico Tecnológico Global (Agenda Digital 2014).

En cuanto al desglose por Etapas, el 63% de las CC AA está en Etapa 3 y el 37% en Etapa 2. No hay ninguna CC AA en Etapa 0, 1, ni desafortunadamente en Etapa 4.

Por público objetivo de ciudadanía y empresas, el Estudio revela que los servicios dirigidos a la ciudadanía (82%) continúan estando más desarrollados que los servicios dirigidos a empresas (78%). En términos de crecimiento, en el año 2012 se mantiene la tendencia registrada desde 2010, es decir, el crecimiento de la disponibilidad media en los servicios dirigidos a empresas (2 puntos) supera el crecimiento en los servicios dirigidos a la ciudadanía (1 punto).

Con respecto a los resultados por CC AA, se aprecia un movimiento en los primeros puestos del *ranking* de disponibilidad media de los servicios públicos *online*. Si en 2011 Asturias y Madrid compartían una posición de liderazgo, en 2012 es Asturias quien lidera en solitario el *ranking* al haber incrementado en 1 punto su disponibilidad media, gracias al servicio de “Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios)”.

La disponibilidad media online de los 26 servicios públicos objeto del Estudio en el año 2012 es de 80%, dos puntos por encima de la media global de la quinta medición realizada en 2011 (78%). Esto evidencia una ralentización del crecimiento registrado en los últimos años

4. CONCLUSIONES

Madrid ocupa la segunda posición, con el 98%, seguida de Andalucía y Navarra, con el 97% de disponibilidad media. En contrapartida, Baleares y Castilla-La Mancha son las CC AA que más posiciones descienden en el *ranking*. Esto viene justificado por la bajada de Etapa que han experimentado algunos servicios públicos en dichas CC AA, tras la publicación de nuevas convocatorias de subvenciones para la creación de empleo y el lanzamiento de la nueva tarjeta sanitaria (Baleares), y la desaparición del portal Redtrabaj@.es, que posibilitaba el acceso al servicio de “Búsqueda de Empleo Privado”, mediante una Etapa 4 (Castilla la Mancha).

En lo que se refiere a la comparativa por servicios, los resultados muestran que el servicio de “Cita médica” alcanza el máximo grado de disponibilidad *online* en todas las CC AA, registrando un incremento de 9 puntos. En el extremo opuesto, 9 servicios evidencian un estancamiento en su crecimiento, entre los que destacan los servicios relacionados con ayudas y subvenciones, y 3 han registrado un descenso en su disponibilidad media *online* con respecto al año 2011 (“Búsqueda de Empleo Privado”, “Certificado de Discapacidad” y “Tarjeta Sanitaria”).

En cuanto al servicio de “Búsqueda de Empleo Privado”, el descenso viene marcado esencialmente por la extinción del portal Redtrabaj@.es a principios del presente año, que conllevó el traslado de sus contenidos a la página web del Servicio Público de Empleo Estatal (Sepe.es). Dicha plataforma permitía que las CC AA firmaran convenios para su utilización, obteniendo así servicios relacionados con el empleo público y privado que alcanzaban Etapa 4. En concreto, 8 CC AA, que tenían este convenio con Redtrabaj@.es, han desarrollado con recursos propios este servicio, excepto Aragón y Castilla-La Mancha que han bajado de Etapa 4 a 3. En cualquier caso, esto constituye un punto claro de mejora posible para el proceso de desarrollo de la Administración Electrónica a nivel autonómico.

Por otro lado, con respecto al servicio de “Certificado de Discapacidad” cabe destacar que, a pesar del incremento de la disponibilidad del mismo en La Rioja (100 puntos), se ha producido un descenso de Etapa en Extremadura y Murcia. Si en el año 2011 este servicio alcanzaba el máximo grado de desarrollo *online* en ambas CC AA, en el 2012 su disponibilidad media retrocede a los 50 puntos, ya que las fichas del servicio únicamente permiten la descarga de los formularios de solicitud.

Por último, y en referencia al servicio de “Tarjeta Sanitaria”, el crecimiento negativo registrado en 2012 está intrínsecamente relacionado con el lanzamiento de la nueva tarjeta sanitaria inteligente en Baleares. A la fecha de cierre del presente Estudio, el Servicio de Salud de Baleares todavía no había procedido a una actualización de la ficha del servicio, estando habilitado únicamente el acceso a una página de información sobre la nueva tarjeta (que empezará a expedirse a partir de mayo de 2012) y no permite, por tanto, su tramitación.

En conclusión, los esfuerzos realizados por las CC AA en el ámbito de la modernización de la Administración Electrónica, mediante una clara apuesta por la incorporación de las nuevas tecnologías y el desarrollo de los servicios públicos *online*, es un hecho constatable.

Asimismo podría afirmarse que España, pese a su actual situación económica, continua situándose en la vanguardia europea en cuanto al despliegue y promoción de la Administración Electrónica, ante la perspectiva de una sociedad que exige una Administración cada vez más ágil y eficiente.

“Cita médica” alcanza el máximo grado de disponibilidad online en todas las CC AA, registrando un incremento de 9 puntos. En el extremo opuesto, 9 servicios evidencian un estancamiento en su crecimiento, entre los que destacan los servicios relacionados con ayudas y subvenciones

4. CONCLUSIONES

Sin embargo, debe tenerse presente que, tras estos resultados alentadores, todavía existen importantes oportunidades de mejora, puesto que la meta final es la tramitación totalmente electrónica del mayor número posible de servicios. Para ello, es fundamental impulsar la modernización de la Administración de manera que se aproveche toda la capacidad tecnológica existente, convirtiéndose en un agente potenciador de la calidad, equidad y sostenibilidad de los servicios públicos. Así, debe estimularse, en paralelo, a su desarrollo electrónico y utilización, la interoperabilidad entre Administraciones, y la reducción o supresión de las cargas administrativas y las obligaciones de información impuestas a la ciudadanía y empresas.

En este contexto de crisis económica que está atravesando el país, la reducción de cargas administrativas permite reducir los costes tanto a las empresas como a los ciudadanos y dedicar los recursos liberados a otras actividades, mejorando así la productividad de las empresas y la competitividad de la economía en general.

Dentro de todas las áreas y ámbitos donde se puede realizar una medición de reducción de cargas administrativas que afectan a las empresas, tienen especial relevancia las cargas asociadas a los procedimientos que afectan a las empresas de servicios, ya que el sector servicios es el sector de la economía española con mayor volumen de empresas respecto del total (93%). En este sentido, la creación en diciembre de 2009 de la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (VUDS, eugo.es), como fruto de la colaboración tanto de la Administración General del Estado (AGE), como de las CC AA y las Entidades Locales (EE LL), ha permitido una reducción de cargas administrativas importante asociada al aumento del grado de disponibilidad *online* de los trámites necesarios para la prestación de servicios incorporados a la Ventanilla.

Es posible cuantificar la reducción de cargas administrativas debido al aumento de la disponibilidad *online* de todos los servicios dirigidos a los ciudadanos y empresas que están recogidos en el catálogo de servicios públicos de cada entidad competente. En un Informe elaborado el pasado año por Capgemini Consulting para el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública en el que se cuantificaba la reducción de cargas administrativas asociadas a la implantación de la Ventanilla Única, una de las conclusiones que se extraía era que el mayor volumen de ahorro generado se centraba en los trámites que presentaban una Etapa 4, es decir, aquellos cuya tramitación podía realizarse de forma totalmente electrónica.

No obstante, si bien las Etapas de disponibilidad y, por tanto, el desarrollo de la Administración Electrónica determinan una parte importante del ahorro generado, en éste también influyen el volumen de población afectada por los trámites, la periodicidad anual con la que se realizan los mismos, y por supuesto el número y tipología de requisitos de información que se exigen para cumplimentar cada uno de los procedimientos y trámites. Por tanto, las CC AA tienen que seguir desarrollando esta línea de trabajo de simplificación administrativa, de desarrollo de sus servicios públicos *online* y algo fundamental: cuantificar la reducción de cargas asociadas a todas las actuaciones realizadas en el ámbito de la Administración Electrónica. Esta cuantificación tendrá un doble objetivo:

- Por un lado, dirigir las acciones de reducción hacia aquellos procedimientos con mayor potencial de ahorro.

Es posible cuantificar la reducción de cargas administrativas debido al aumento de la disponibilidad online de los servicios dirigidos a los ciudadanos y empresas que están recogidos en el catálogo de servicios públicos de cada entidad competente

4. CONCLUSIONES

- Por otro lado, dar a conocer a la ciudadanía en qué y cómo se está invirtiendo una parte importante del dinero público.

En este sentido, y tal y como señala el reciente Proyecto de Ley de Transparencia del Gobierno español, restaurar la confianza de la sociedad española exige ampliar su capacidad para conocer cualquier aspecto relativo a la gestión de los asuntos y recursos públicos. Y en el desarrollo de la Administración Electrónica se ha invertido y se sigue invirtiendo mucho dinero, y los ciudadanos deben comprobar que esta inversión es transparente y está justificada.

En definitiva, continuar con el desarrollo de la Administración Electrónica en España cobra especial relevancia al estar alineado con las directrices del Plan de Acción Europeo sobre Gobierno Electrónico 2011-2015, construido sobre dos pilares fundamentales, la Declaración de Malmö y la Agenda Digital Europea. Entre los objetivos más ambiciosos de dicho Plan destacan precisamente la necesidad de lograr que, en el año 2015, el 50% de la población, y el 80% de las empresas utilicen toda la potencialidad que ofrece la Administración Electrónica.

El desarrollo de la Administración Electrónica en España está alineado con las directrices del Plan de Acción Europeo sobre Gobierno Electrónico 2011-2015

ANEXOS

5. ANEXOS

ANEXO I. Definiciones de los Servicios

I. Fichas de los Servicios Públicos dirigidos a la Ciudadanía

Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados

Definición del Servicio	ITP-AJD.- Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
Definición de la Medida	Procedimiento para el pago del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
Definición detallada de la Medida	Disponibilidad del servicio de pago del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
Servicios Alternativos	Impuesto de Sucesiones y Donaciones Impuesto sobre el Patrimonio

Búsqueda de Empleo Privado

Definición del Servicio	Búsqueda de Empleo Privado
Definición de la Medida	Procedimiento de Búsqueda de Ofertas de Empleo Privado en los Servicios Públicos de Empleo de las CC AA.
Definición detallada de la Medida	Disponibilidad del Servicio de Búsqueda de Ofertas de Empleo Privado en los Servicios Públicos de Empleo de las CC AA, así como suscripción a dicho servicio.
Servicios Alternativos	Búsqueda de Formación Ocupacional. Búsqueda de Formación Continua. Inscripción en Cursos de Formación.

Oferta de Empleo Público

Definición del Servicio	Oferta de Empleo Público
Definición de la Medida	Procedimiento de inscripción a procesos de selección u oposiciones de Empleo Público en las CC AA
Definición detallada de la Medida	Disponibilidad del Servicio de Inscripción a Convocatorias vigentes de Empleo Público publicadas por las Comunidades Autónomas, incluyendo procesos de oposiciones, concurso-oposición, concursos y otros sistemas de selección de personal (laboral y funcionario).
Servicios Alternativos	N/A

5. ANEXOS

ANEXO I. Definiciones de los Servicios

I. Fichas de los Servicios Públicos dirigidos a la Ciudadanía

Ayudas a la Familia por Hijos

Definición del Servicio	Ayudas a la Familia por Hijos
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud de Ayudas a Familias por Hijos.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de solicitud de ayudas a las familias por hijos (guarderías, vivienda, ayudas económicas directas, deducciones tributarias).
Servicios Alternativos	N/A

Becas de Estudios

Definición del Servicio	Becas de Estudios
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud de Becas en Educación Primaria y Secundaria.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de solicitud de Becas de Ayuda (comedor y/o transporte escolar, libros de texto), en Educación Primaria y Secundaria.
Servicios Alternativos	N/A

Ayudas a Personas con Discapacidad

Definición del Servicio	Ayudas a Personas con Discapacidad
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud de Ayudas a Personas con Discapacidad.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de solicitud de ayudas a personas con discapacidad para contratación de personas de ayuda, transporte, mejora de la vivienda, financiación de las mismas o deducciones tributarias (No es aplicable la evaluación de prestaciones incluidas en el LISMI, ni las asistenciales, pues dependen de la Seguridad Social, aunque en ocasiones su evaluación y pago pueda estar delegado).
Servicios Alternativos	Ayudas a Minorías Étnicas. Ayudas a colectivos con dificultades de Integración Social.

5. ANEXOS

ANEXO I. Definiciones de los Servicios

I. Fichas de los Servicios Públicos dirigidos a la Ciudadanía

Ayudas a Personas Mayores

Definición del Servicio	Ayudas a Personas Mayores
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud de Ayudas a Personas Mayores.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de solicitud de ayudas para personas mayores (familias con personas mayores dependientes, contratación de personas de ayuda para atención especializada, centros asistenciales, etc.).
Servicios Alternativos	Ayudas a Mujeres. Ayudas a la Infancia y Adolescencia.

Certificados de Instaladores

Definición del Servicio	Certificados de Instaladores
Definición de la Medida	Procedimiento de obtención del Certificado de aptitud, capacitación o cualificación para el ejercicio de una actividad profesional.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de obtención del certificado de cualificación individual en Baja Tensión.
Servicios Alternativos	Certificado-carné de instaladores y mantenedores de Gas, Calefacción, Agua Caliente Sanitaria, Climatización, Fontanería e Instalaciones Frigoríficas.

Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios)

Definición del Servicio	Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios)
Definición de la Medida	Admisión de Alumnos en Centros Docentes (no Universitarios) sostenidos con fondos públicos que impartan algunas de las enseñanzas escolares de régimen general.
Definición detallada de la Medida	Proceso de Admisión ordinaria en centros docentes (no Universitarios) sostenidos con fondos públicos que impartan algunas de las enseñanzas escolares de régimen general (Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato).
Servicios Alternativos	Admisión ordinaria de alumnos en centros docentes (no Universitarios) sostenidos con fondos públicos que impartan algunas de las enseñanzas escolares de régimen especial. Admisión ordinaria de alumnos en centros docentes (no Universitarios) sostenidos con fondos públicos que impartan algunas de las enseñanzas escolares de enseñanzas de adultos.

5. ANEXOS

ANEXO I. Definiciones de los Servicios

I. Fichas de los Servicios Públicos dirigidos a la Ciudadanía

Tasas Autoliquidables

<i>Definición del Servicio</i>	Tasas Autoliquidables
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento para el pago de Tasas Autoliquidables.
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Disponibilidad del servicio de pago de tasas en la modalidad de Autoliquidación.
<i>Servicios Alternativos</i>	Autoliquidación de la Tasa Fiscal sobre el Juego.

Ayudas a Inmigrantes

<i>Definición del Servicio</i>	Ayudas a Inmigrantes
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de Ayudas a entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de actividades dirigidas prioritariamente a inmigrantes.
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de ayudas para programas dirigidos a inmigrantes (mediación cultural, acogida e integración, formación, etc.).
<i>Servicios Alternativos</i>	N/A

Certificado de Discapacidad

<i>Definición del Servicio</i>	Certificado de Discapacidad
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento administrativo para iniciar el reconocimiento y calificación de Grado de Minusvalía.
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar para el inicio de la obtención del reconocimiento, calificación y determinación del grado de minusvalía, a excepción de las valoraciones médicas necesarias.
<i>Servicios Alternativos</i>	N/A

5. ANEXOS

ANEXO I. Definiciones de los Servicios

I. Fichas de los Servicios Públicos dirigidos a la Ciudadanía

Ayudas a Programas Juveniles

Definición del Servicio	Ayudas a Programas Juveniles
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud de Ayudas a entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de actividades dirigidas prioritariamente a la juventud.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de solicitud de ayudas para programas dirigidos a jóvenes (promoción de alternativas de ocio y tiempo libre, campos de trabajo, actividades juveniles, acción voluntaria, etc.).
Servicios Alternativos	Autorización para realizar acampadas, colonias o campos de trabajo. Inscripción en actividades y/o campos de trabajo en verano.

Vivienda de Protección Oficial

Definición del Servicio	Vivienda de Protección Oficial
Definición de la Medida	Procedimiento de Inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda de Protección Oficial o Pública.
Definición detallada de la Medida	Inscribir a los demandantes de Vivienda de Protección Oficial en el Registro de Solicitantes de estas viviendas, con la finalidad de adjudicarlas entre las personas que acrediten cumplir los requisitos solicitados.
Servicios Alternativos	Subvenciones al alquiler de vivienda. Ayudas a la rehabilitación de vivienda.

Cita Médica

Definición del Servicio	Cita Médica
Definición de la Medida	Solicitud de Cita Médica en Atención Primaria.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento estándar para la solicitud y obtención de Cita Médica con el médico de cabecera del nivel de Atención Primaria de los servicios de salud de las CC AA.
Servicios Alternativos	Elección de médico especialista. Cambio de médico de Atención Primaria.

5. ANEXOS

ANEXO I. Definiciones de los Servicios

I. Fichas de los Servicios Públicos dirigidos a la Ciudadanía

Tarjeta Sanitaria

Definición del Servicio	Tarjeta Sanitaria
Definición de la Medida	Solicitud de duplicado de la Tarjeta Sanitaria, por pérdida, robo o deterioro.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de solicitud de la Tarjeta Sanitaria por pérdida, robo o deterioro
Servicios Alternativos	Elección de médico especialista. Cambio de médico de Atención Primaria. Acceso a Historia Clínica.

5. ANEXOS

ANEXO I. Definiciones de los Servicios

II. Fichas de los Servicios Públicos dirigidos a las Empresas

Impuesto sobre Máquinas Recreativas

Definición del Servicio	Impuestos sobre Máquinas Recreativas
Definición de la Medida	Tasa fiscal sobre el juego de máquinas recreativas.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento estándar de Declaración y Liquidación de la Tasa Fiscal sobre el juego de Máquinas Recreativas.
Servicios Alternativos	Otras Tasas Fiscales sobre Juegos de Azar: Bingos, Loterías, etc.

Autorización de Instalaciones Eléctricas

Definición del Servicio	Autorización de Instalaciones Eléctricas
Definición de la Medida	Registro, Autorización o Comunicación de puesta en servicio de Instalaciones de Baja Tensión.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de Registro, Autorización o Comunicación de puesta en servicio y obtención de Certificado de Instalación para Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión.
Servicios Alternativos	Registro-autorización de instalaciones de Gas, Instalaciones de Climatización, Grúas torre.

Registro de Actividades Turísticas

Definición del Servicio	Registro de Actividades Turísticas
Definición de la Medida	Inscripción en el Registro o Comunicación previa de apertura y clasificación de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento estándar para la solicitud de Inscripción en el Registro o Comunicación previa de apertura y clasificación de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos.
Servicios Alternativos	Registro de Establecimientos Turísticos de tipo I y II. Registro de Empresas de Intermediación: Agencias de Viajes Mayoristas, Minoristas y Mayoristas-Minoristas. Registro de Empresas de Restauración: Restaurantes y Cafeterías. Registro de Viviendas Turísticas Vacacionales, Casas Rurales y alojamiento en Casas particulares.

5. ANEXOS

ANEXO I. Definiciones de los Servicios

II. Fichas de los Servicios Públicos dirigidos a las Empresas

Registro de Actividades Empresariales

Definición del Servicio	Registro de Actividades Empresariales
Definición de la Medida	Inscripción en el Registro de una Empresa Instaladora-mantenedora de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento estándar para la Solicitud de Registro de una Empresa Instaladora-mantenedora de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión y consiguiente Autorización de funcionamiento.
Servicios Alternativos	Solicitudes de inscripción de Empresas Instaladoras-Mantenedoras: Instalaciones interiores de Suministro de Agua; Instalaciones Térmicas en Edificios (RITE); Instalaciones de Gas, Frigoríficas o de Productos Petrolíferos Líquidos; Aparatos Elevadores; Instalaciones de Aparatos a Presión; Sistemas e Instalaciones de Protección contra Incendios; Instalaciones de Fluidos y Metrología.

Subvenciones I+D+i

Definición del Servicio	Subvenciones I+D+i
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud de Subvenciones de I+D+i.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de solicitud por Empresas de Subvenciones en actuaciones clasificadas como I+D+i, en convocatorias financiadas total o en parte por la Comunidad Autónoma.
Servicios Alternativos	Subvenciones a Actividades Empresariales Específicas: Turismo, Agrarias, Ganaderas. Subvenciones a Centros de Transferencia de Tecnología, Centros de Investigación.

Subvenciones para Creación de Empleo

Definición del Servicio	Subvenciones para Creación de Empleo
Definición de la Medida	Solicitud de Subvenciones para la Creación de Empleo.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de Solicitud por Empresas de Subvenciones para el Fomento y Creación de Empleo, convocadas por la Comunidad Autónoma.
Servicios Alternativos	Subvenciones a Asociaciones o Entidades de orientación al Empleo. Mantenimiento y Fomento del Empleo por cuenta propia, Inicio de actividad. Subvenciones a Entidades locales para el Fomento del Empleo.

5. ANEXOS

ANEXO I. Definiciones de los Servicios

II. Fichas de los Servicios Públicos dirigidos a las Empresas

Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos

<i>Definición del Servicio</i>	Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos
<i>Definición de la Medida</i>	Solicitud de Subvenciones para la creación y mantenimiento de Empleo para personas con Discapacidad.
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de Solicitud por Centros especiales de empleo de Subvenciones para el Fomento, Creación y Mantenimiento del empleo de Personas con Discapacidad, convocadas por la Comunidad Autónoma.
<i>Servicios Alternativos</i>	Subvenciones a Empresas para la Contratación de Personas con Discapacidad, en Riesgo de Exclusión Social, Jóvenes, Mujeres, etc.

Permiso Relativos al Medio Ambiente

<i>Definición del Servicio</i>	Permisos Relativos al Medio Ambiente
<i>Definición de la Medida</i>	Declaración de Actividades Productoras de Residuos, en el ejercicio continuado de una Actividad Empresarial.
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar para realizar la Declaración de Residuos, que de forma anual se remite a la Comunidad Autónoma, requerido para la realización de una determinada Actividad Empresarial.
<i>Servicios Alternativos</i>	Autorizaciones para Producción de Residuos, para Transporte de Residuos o para Gestión de Residuos. Declaraciones Anuales de Transporte o Gestión.

Apertura de Centro de Trabajo

<i>Definición del Servicio</i>	Apertura de Centro de Trabajo
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de Comunicación a la autoridad laboral de la apertura de un centro de trabajo.
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de Comunicación de la apertura de un centro de trabajo con carácter previo o después de realizar la apertura, con independencia de las comunicaciones que deban efectuarse o de las autorizaciones que deban otorgarse por otras autoridades.
<i>Servicios Alternativos</i>	Comunicación de la reanudación de las actividades de un centro de trabajo.

5. ANEXOS

ANEXO I. Definiciones de los Servicios

II. Fichas de los Servicios Públicos dirigidos a las Empresas

Registro de Licitadores

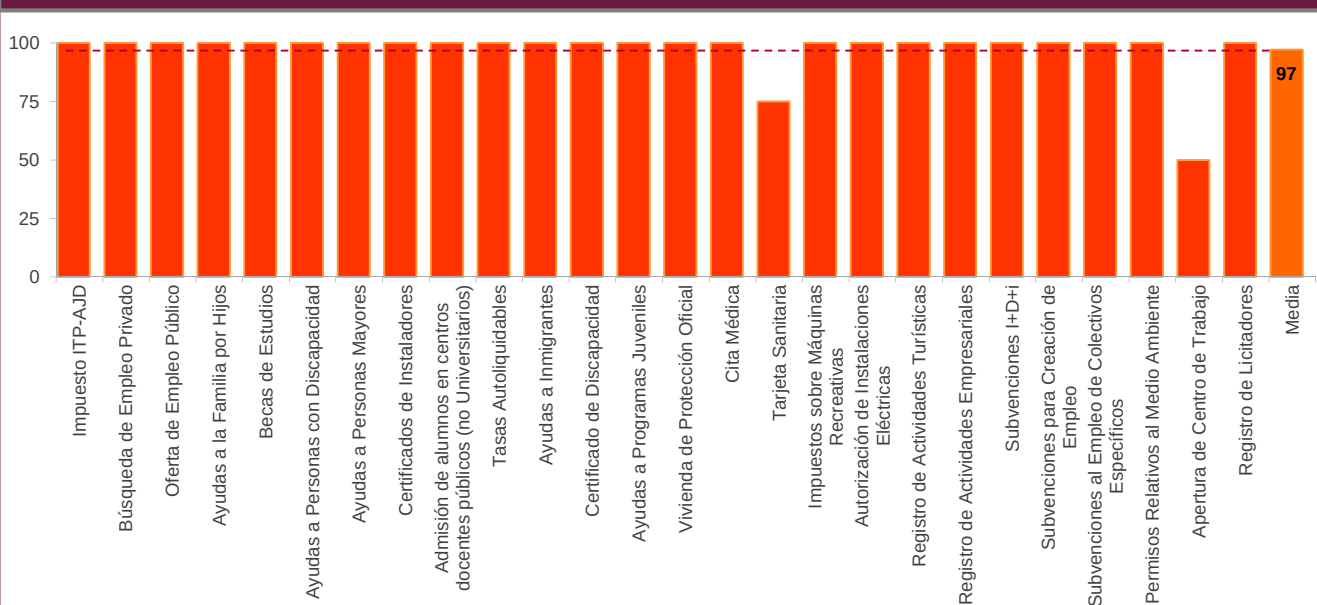
<i>Definición del Servicio</i>	Registro de Licitadores
<i>Definición de la Medida</i>	Inscripción de una Empresa en el Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma.
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar para inscribir una Empresa en el Registro de Licitadores o Contratistas de la Comunidad Autónoma.
<i>Servicios Alternativos</i>	Registro de Empresas Clasificadas.

5. ANEXOS

ANEXO II. Resultados de las Mediciones de 2012 por CC AA

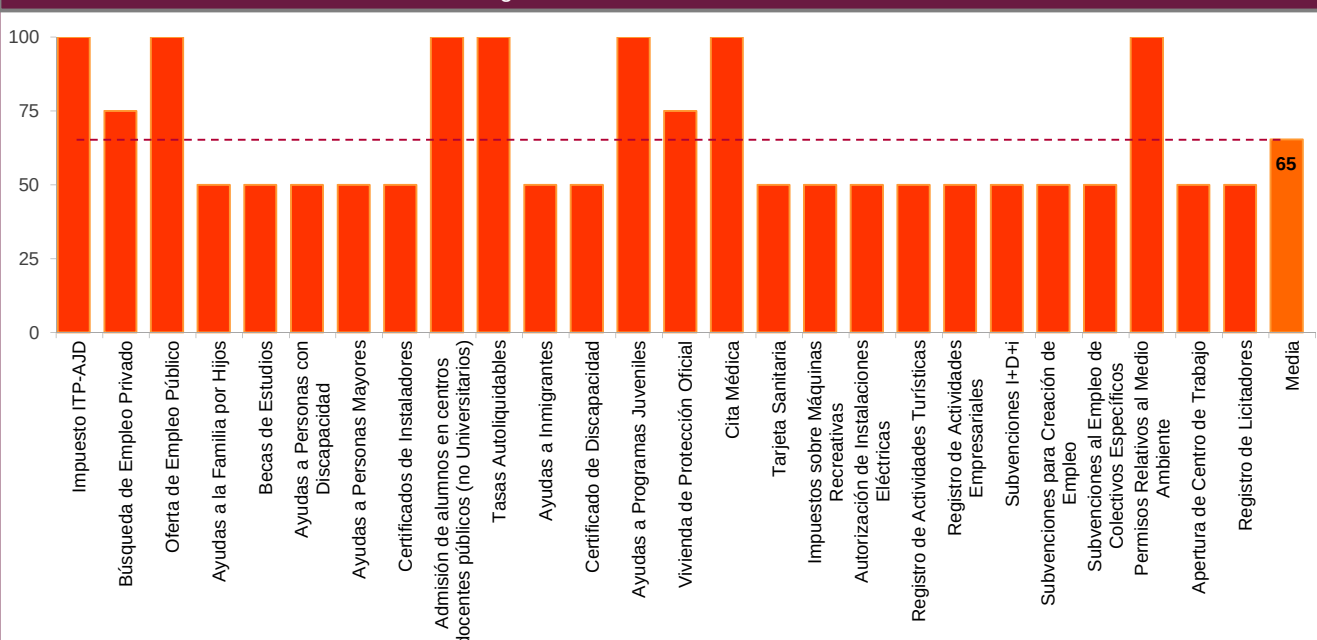
A continuación se presentan los resultados de la medición efectuada a los 26 servicios públicos en cada una de las CC AA.

Gráfico 5.1. Resultado de los servicios en Andalucía, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.2. Resultado de los servicios en Aragón, en %

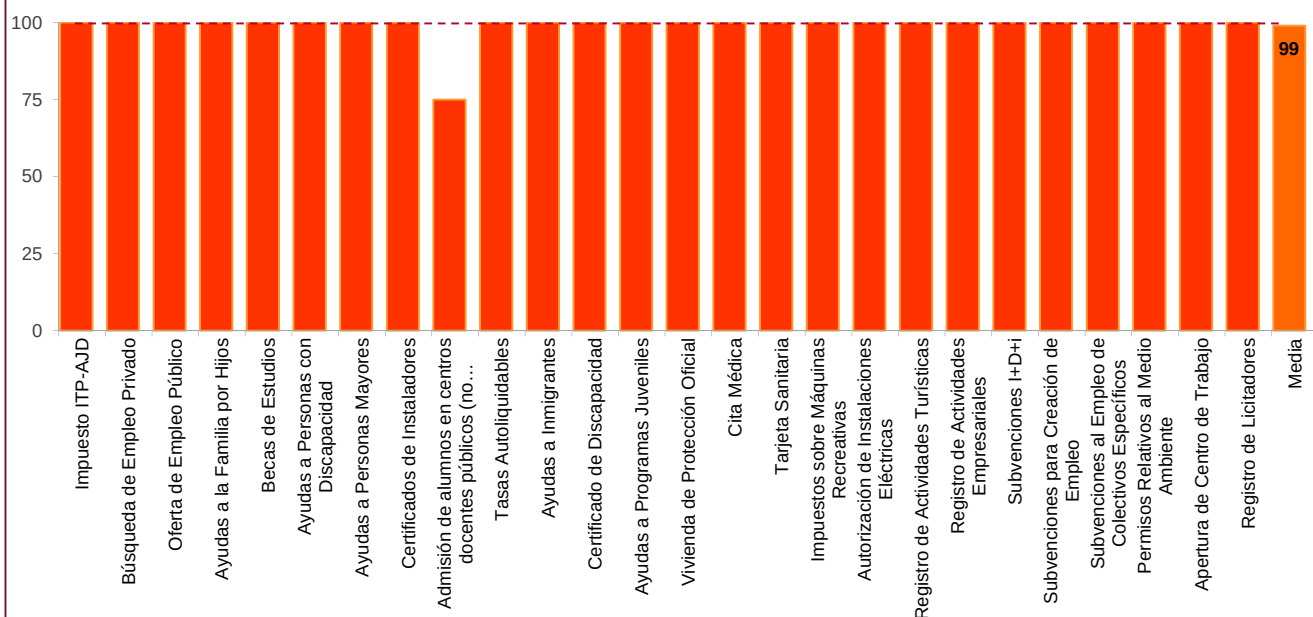


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

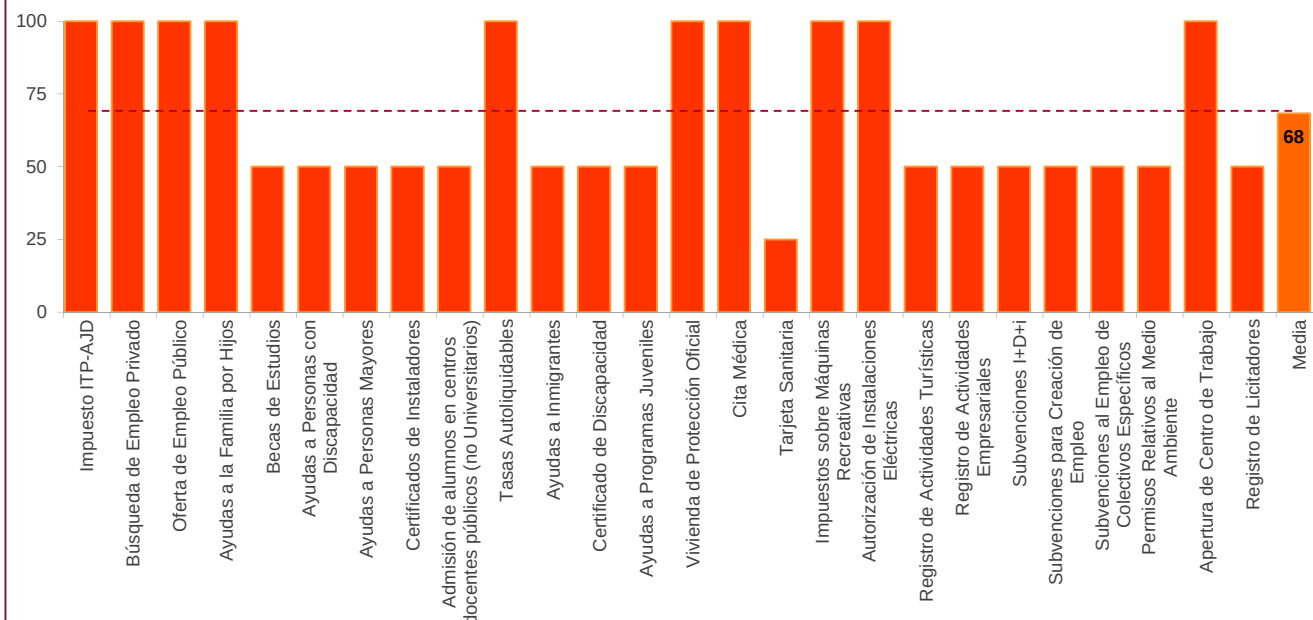
ANEXO II. Resultados de las Mediciones de 2012 por CC AA

Gráfico 5.3. Resultado de los servicios en Asturias, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.4. Resultado de los servicios en Baleares, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

ANEXO II. Resultados de las Mediciones de 2012 por CC AA

Gráfico 5.5. Resultado de los servicios en Canarias, en %

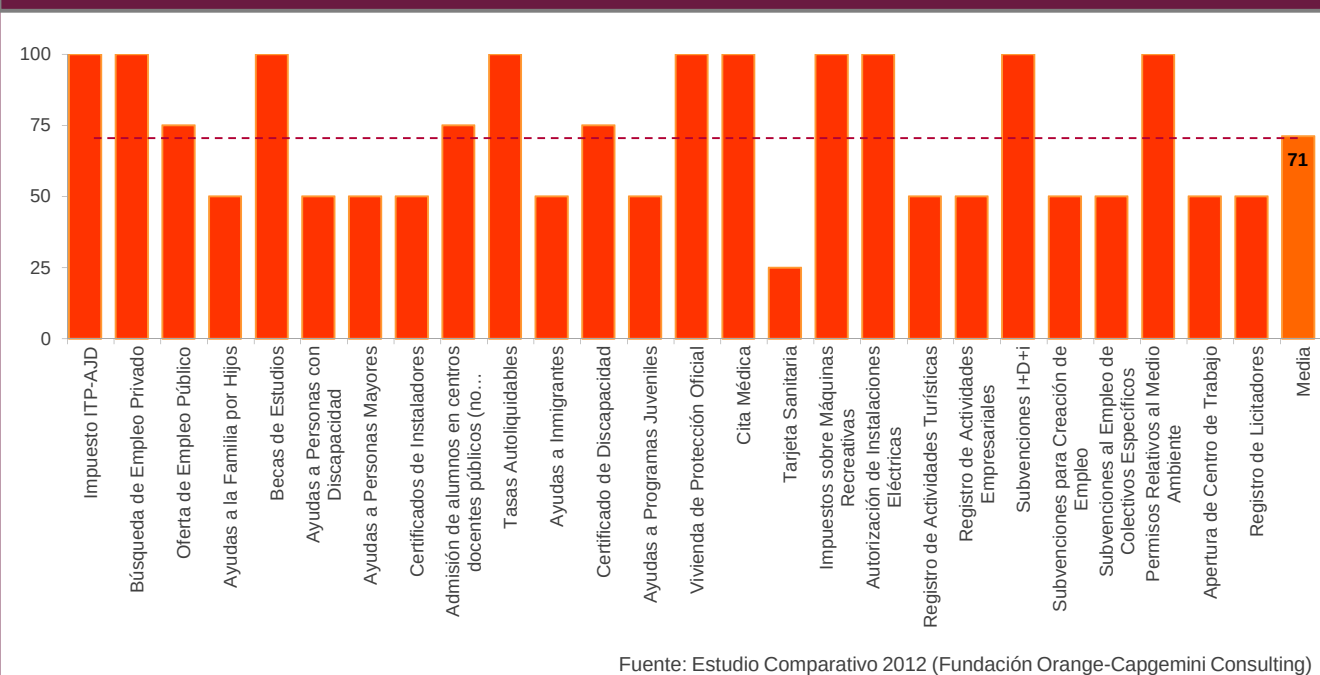
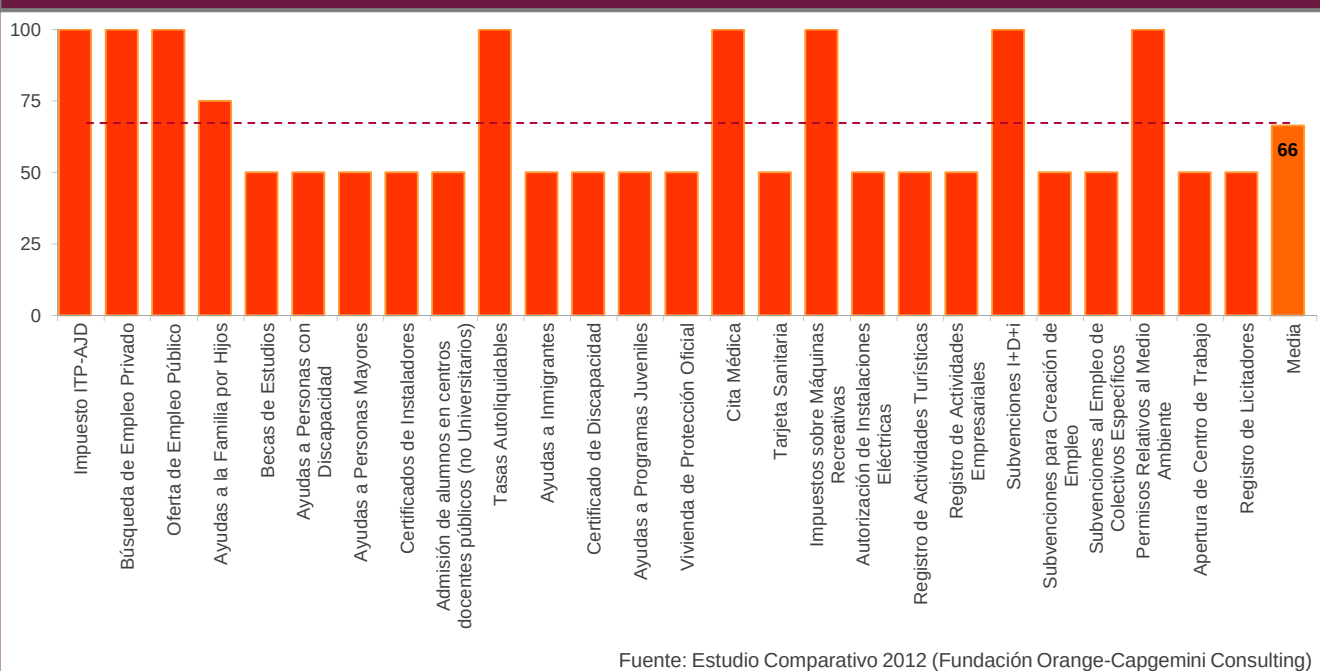


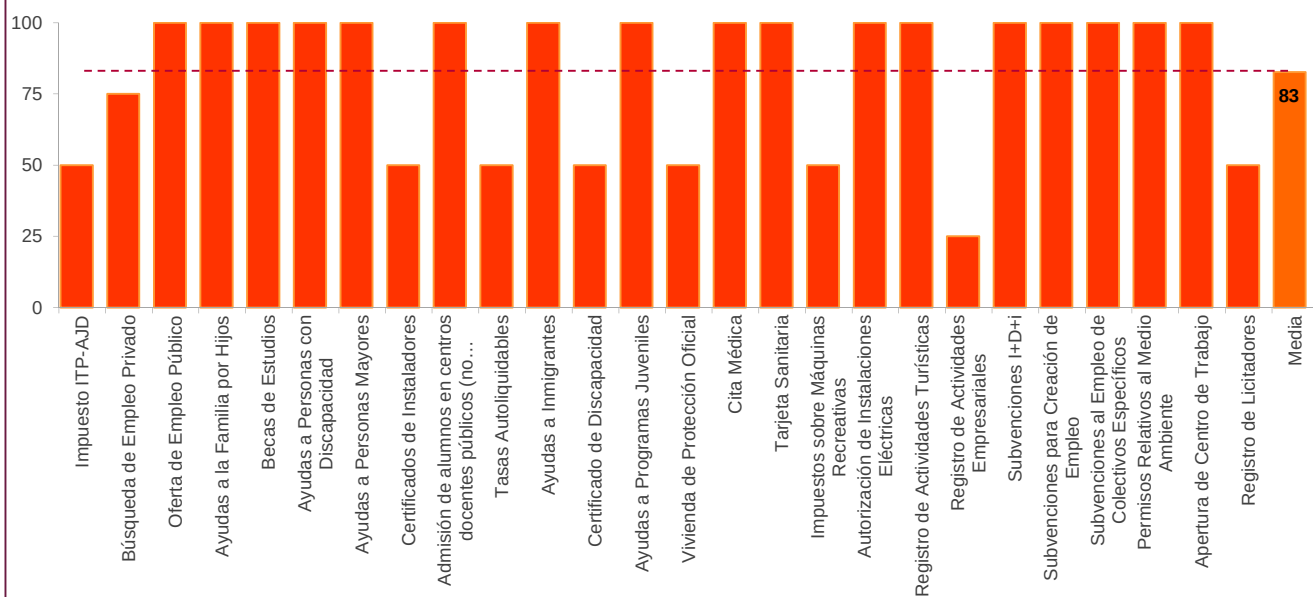
Gráfico 5.6. Resultado de los servicios en Cantabria, en %



5. ANEXOS

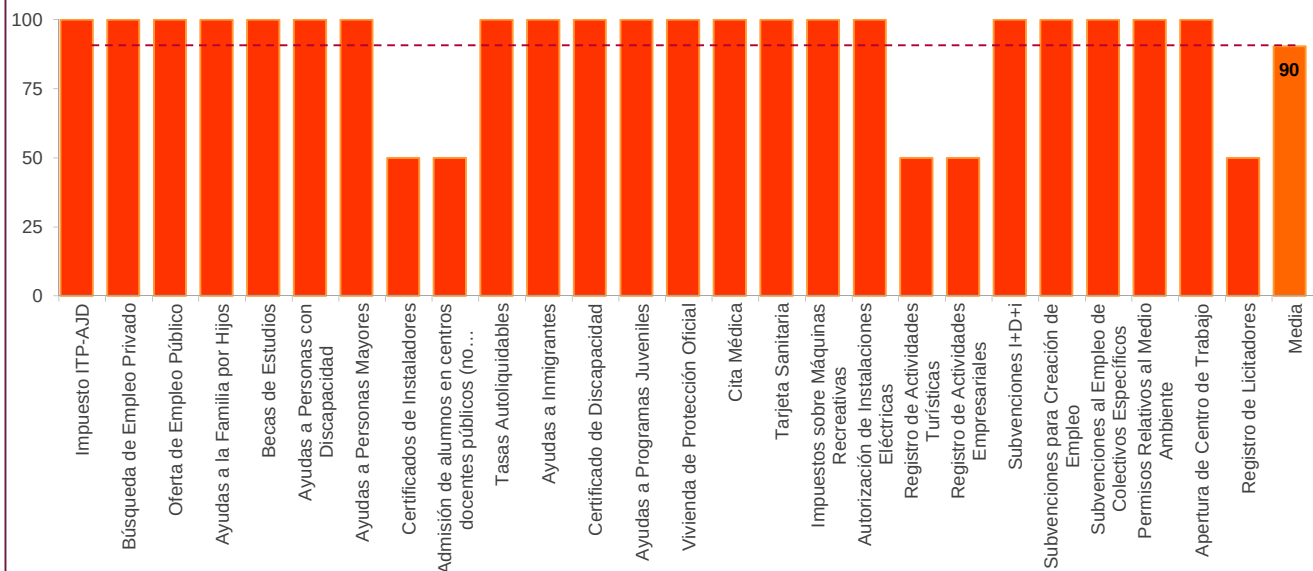
ANEXO II. Resultados de las Mediciones de 2012 por CC AA

Gráfico 5.7. Resultado de los servicios en Castilla-La Mancha, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.8. Resultado de los servicios en Castilla y León, en %

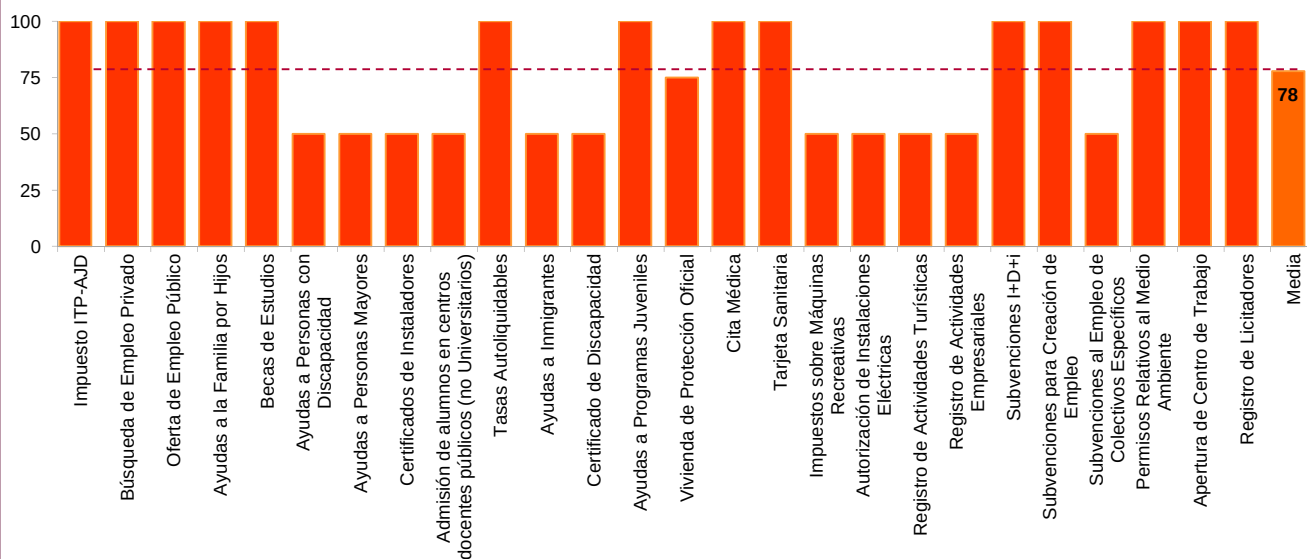


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

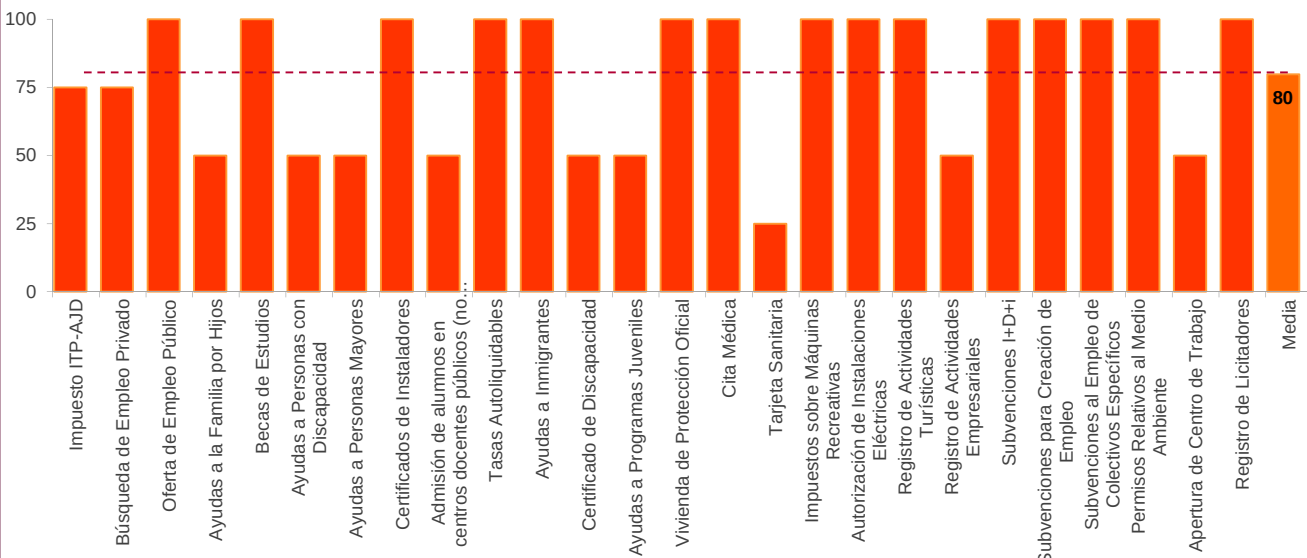
ANEXO II. Resultados de las Mediciones de 2012 por CC AA

Gráfico 5.9. Resultado de los servicios en Cataluña, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.10. Resultado de los servicios en Comunidad Valenciana, en %

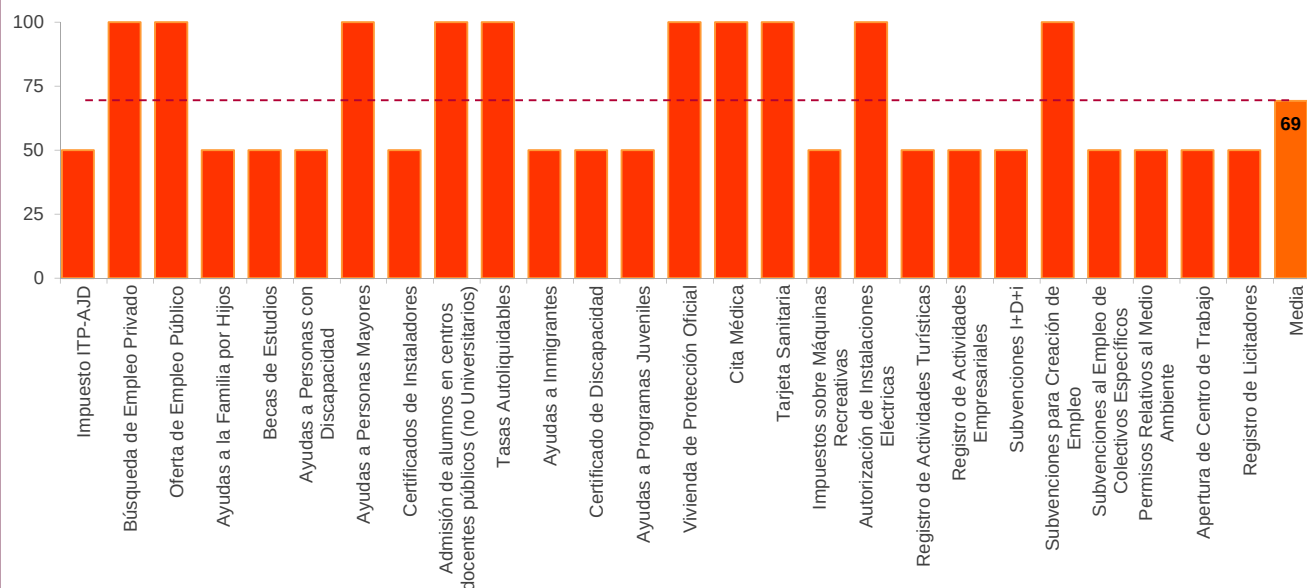


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

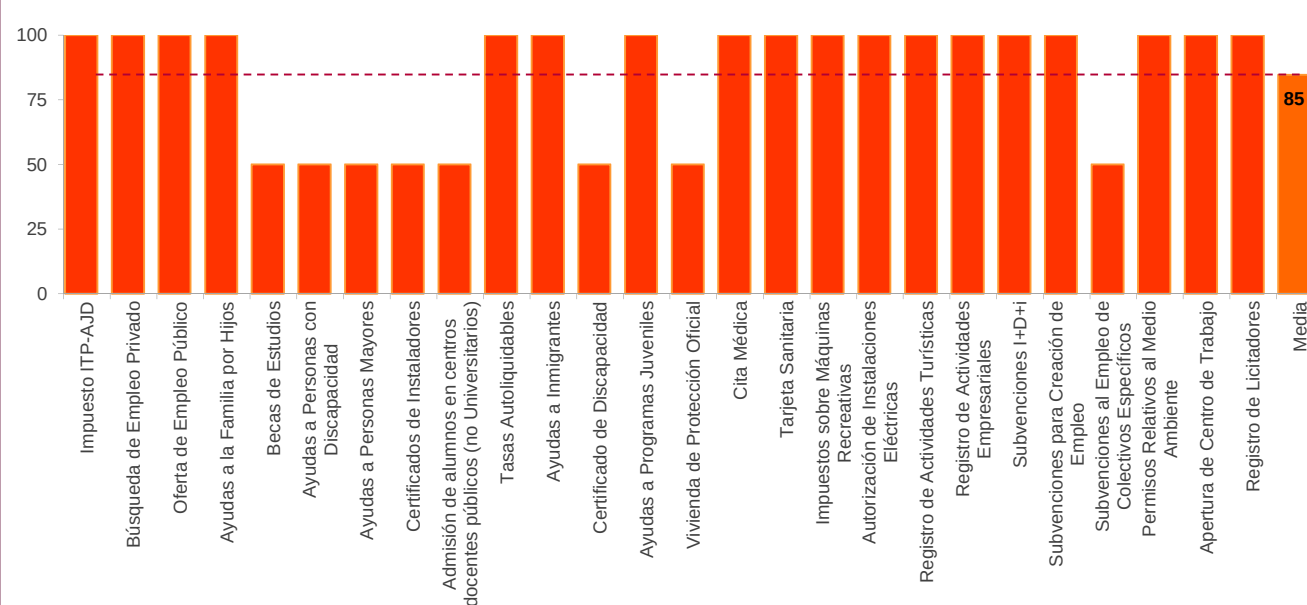
ANEXO II. Resultados de las Mediciones de 2012 por CC AA

Gráfico 5.11. Resultado de los servicios en Extremadura, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.12. Resultado de los servicios en Galicia, en %

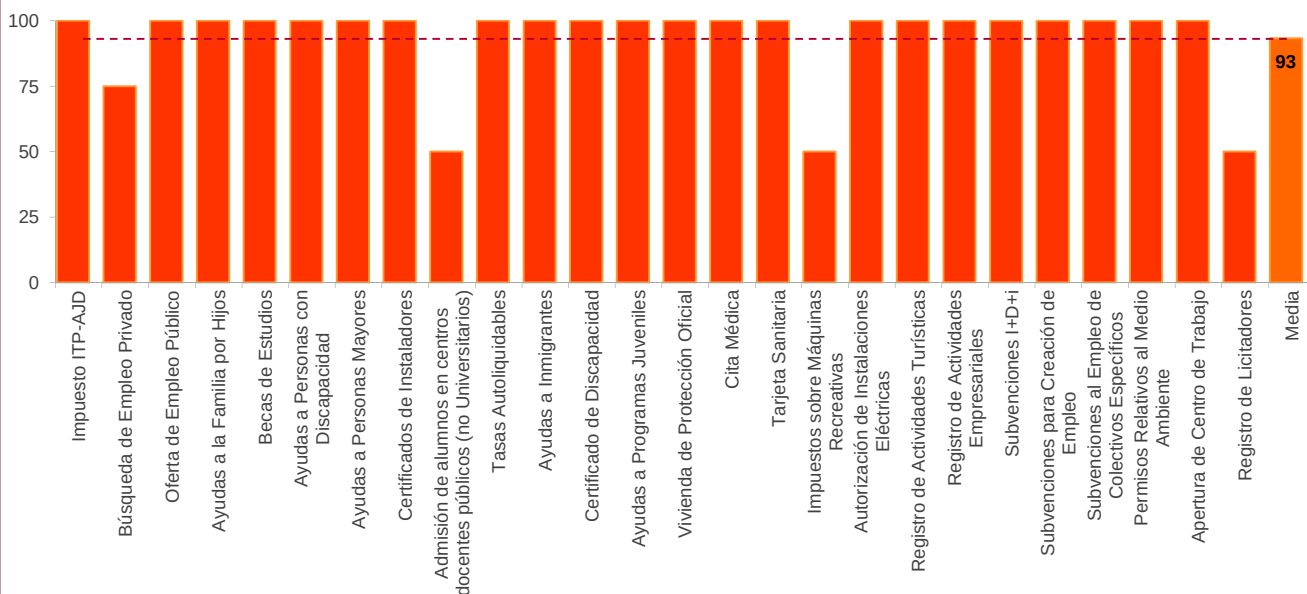


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

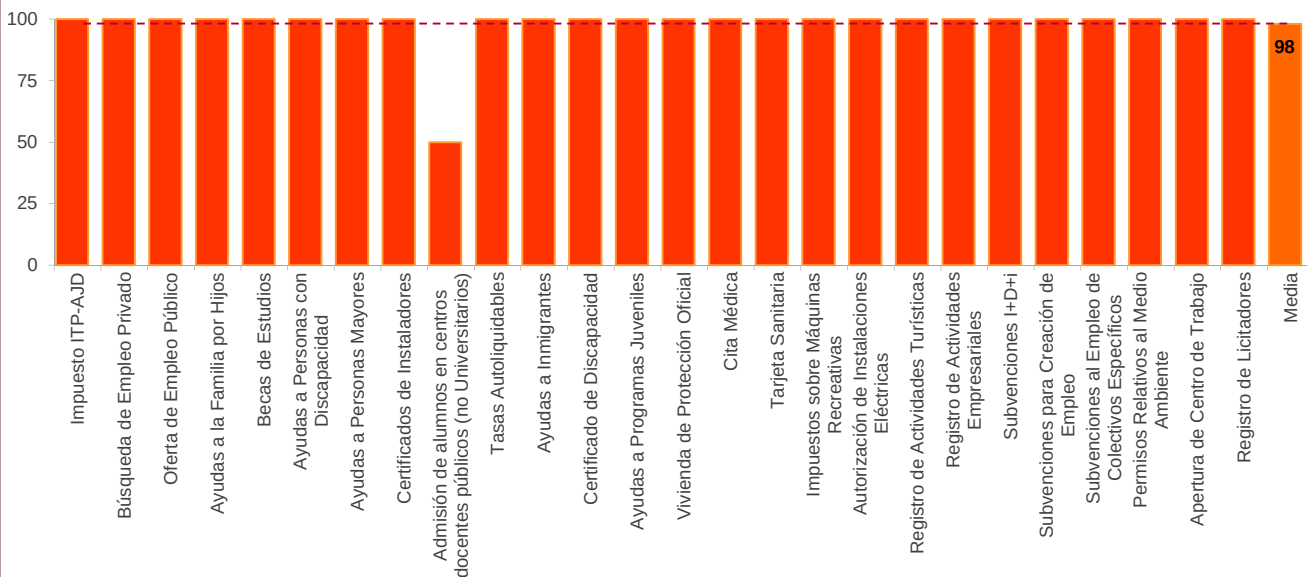
ANEXO II. Resultados de las Mediciones de 2012 por CC AA

Gráfico 5.13. Resultado de los servicios en La Rioja, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.14. Resultado de los servicios en Madrid, en %

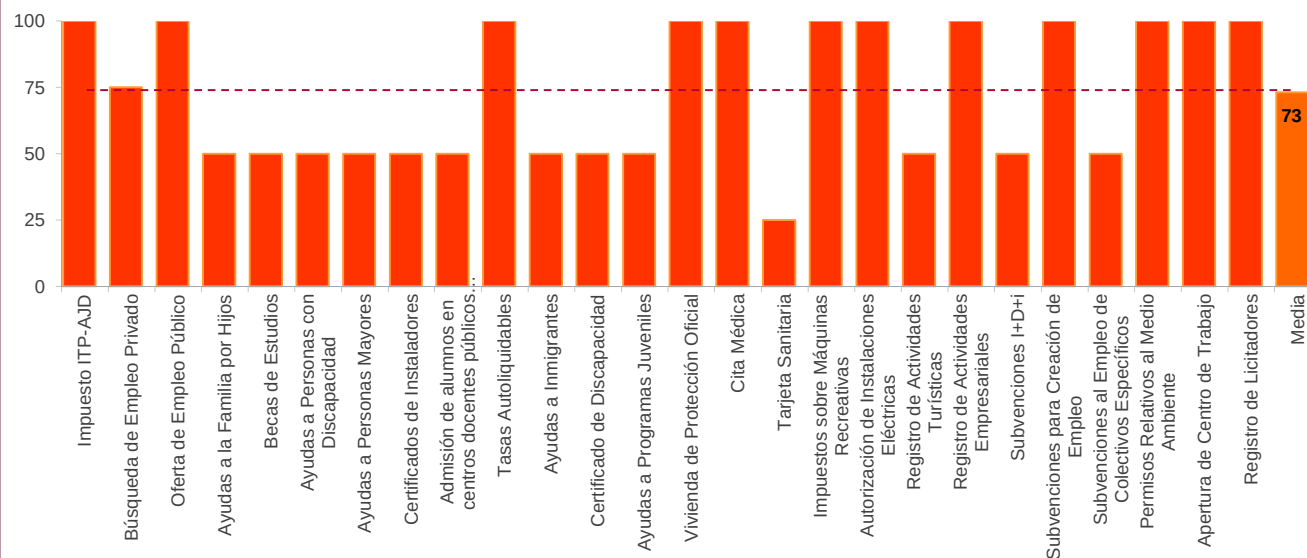


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

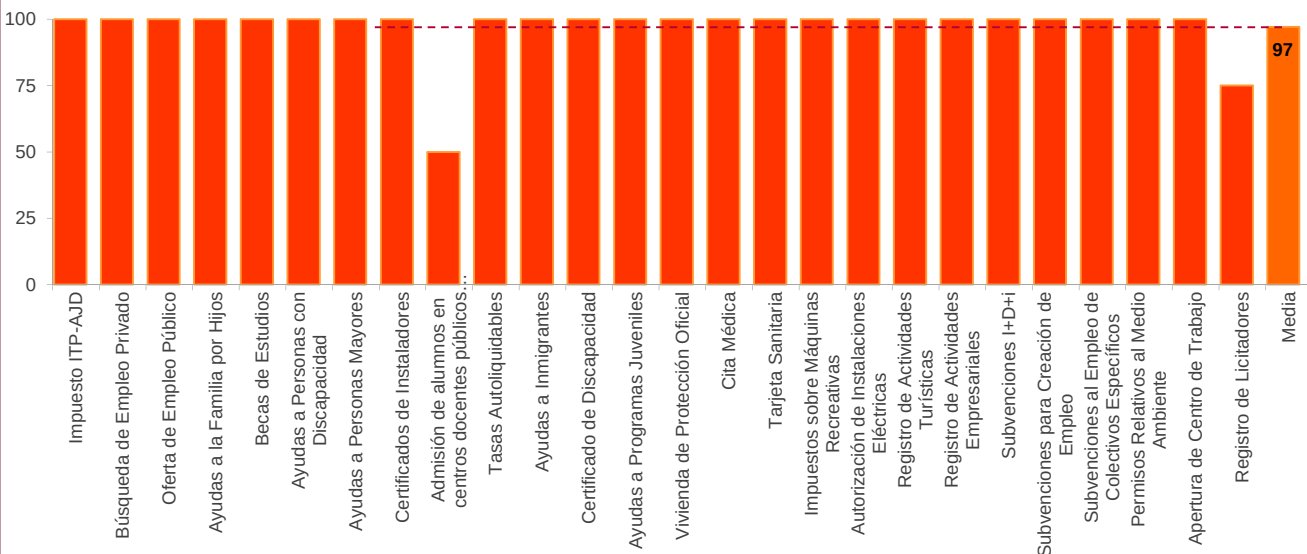
ANEXO II. Resultados de las Mediciones de 2012 por CC AA

Gráfico 5.15. Resultado de los servicios en Murcia, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.16. Resultado de los servicios en Navarra, en %

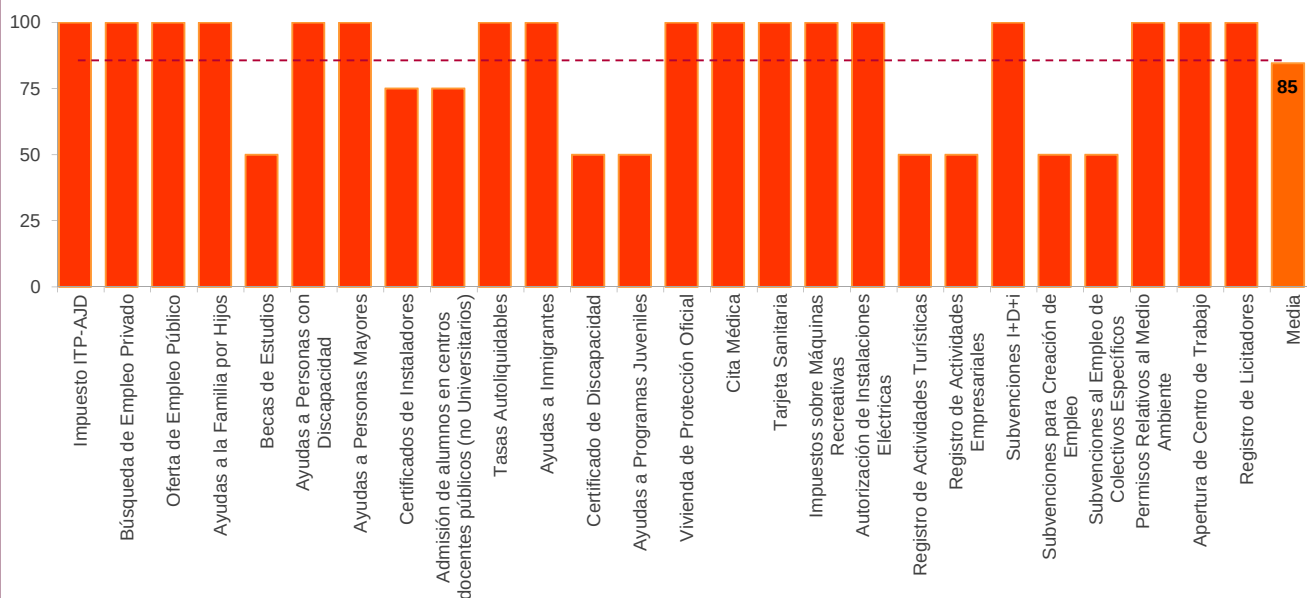


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

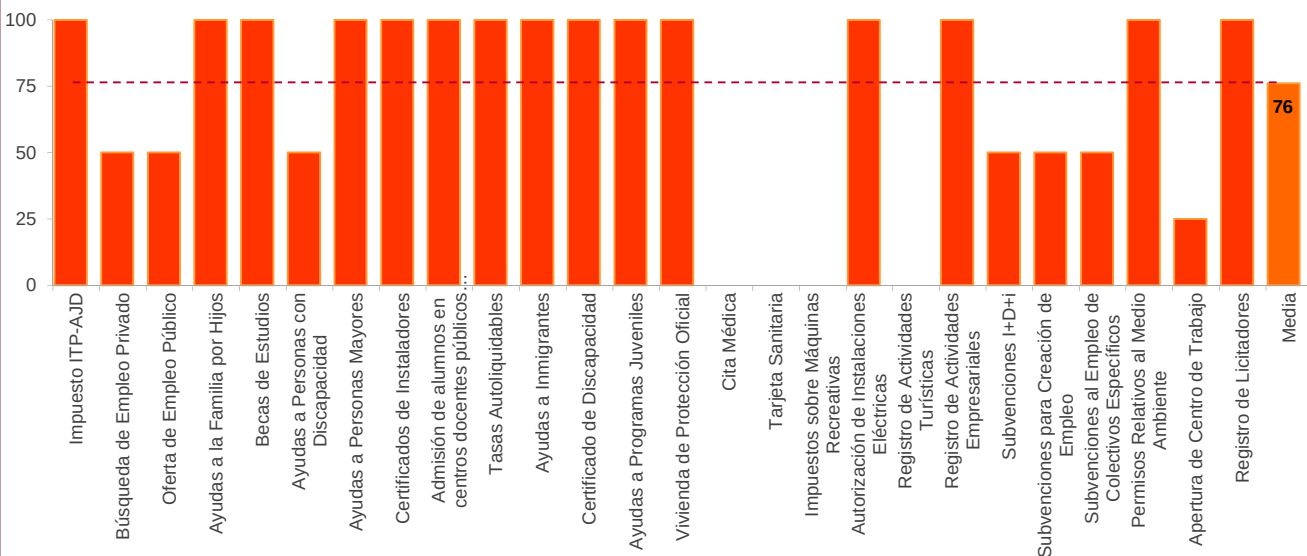
ANEXO II. Resultados de las Mediciones de 2012 por CC AA

Gráfico 5.17. Resultado de los servicios en País Vasco, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.18. Resultado de los servicios en Ceuta, en %



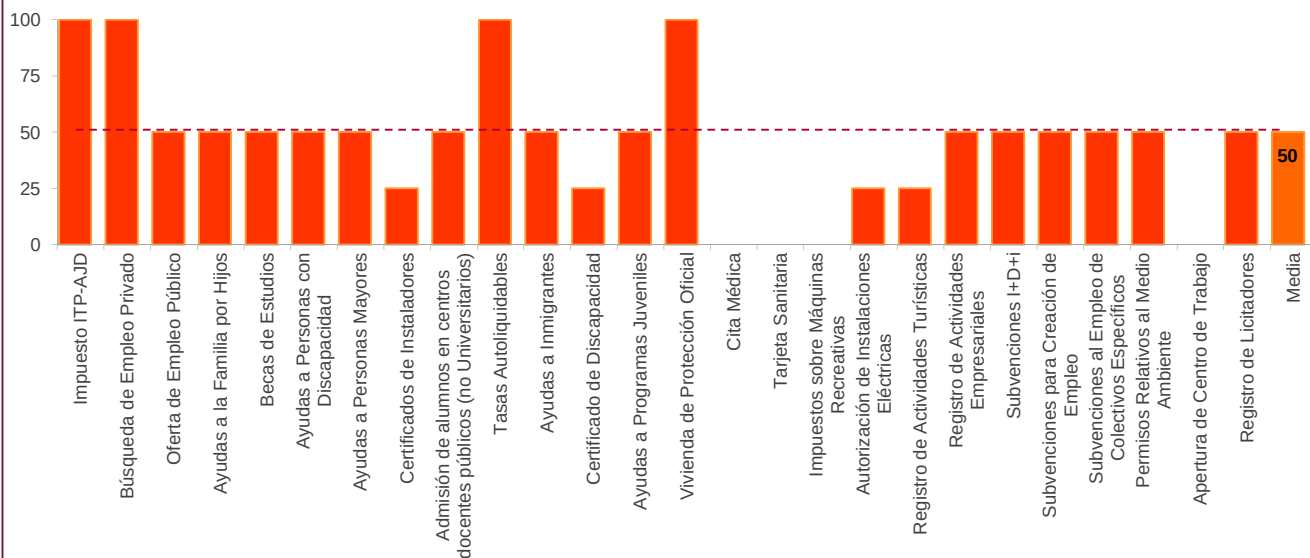
* Ceuta y Melilla no tienen traspasadas las competencias de los servicios de "Cita Médica" y "Tarjeta Sanitaria", por lo que en los cálculos de la "Disponibilidad Media Total" y "Disponibilidad Media de Ciudadanía", estos dos servicios no se incluyen en dichas Ciudades Autónomas.

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

ANEXO II. Resultados de las Mediciones de 2012 por CC AA

Gráfico 5.19. Resultado de los servicios en Melilla, en %



* Ceuta y Melilla no tienen traspasadas las competencias de los servicios de "Cita Médica" y "Tarjeta Sanitaria", por lo que en los cálculos de la "Disponibilidad Media Total" y "Disponibilidad Media de Ciudadanía", estos dos servicios no se incluyen en dichas Ciudades Autónomas.

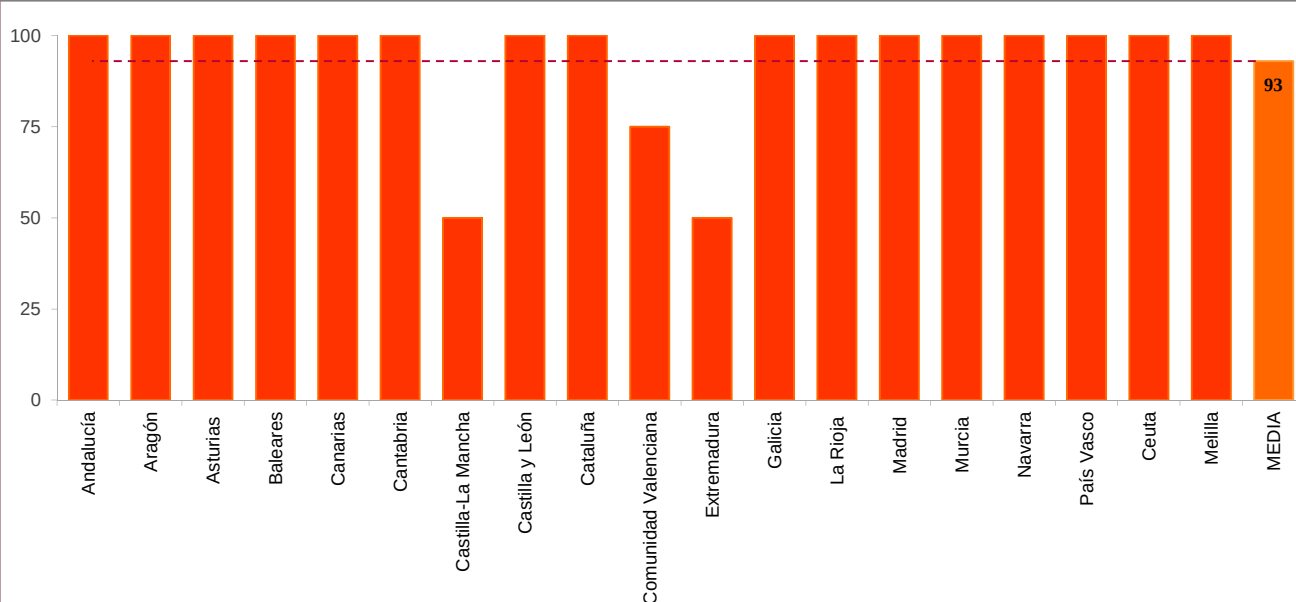
Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

ANEXO III. Resultados de las Mediciones de 2012 por Servicio

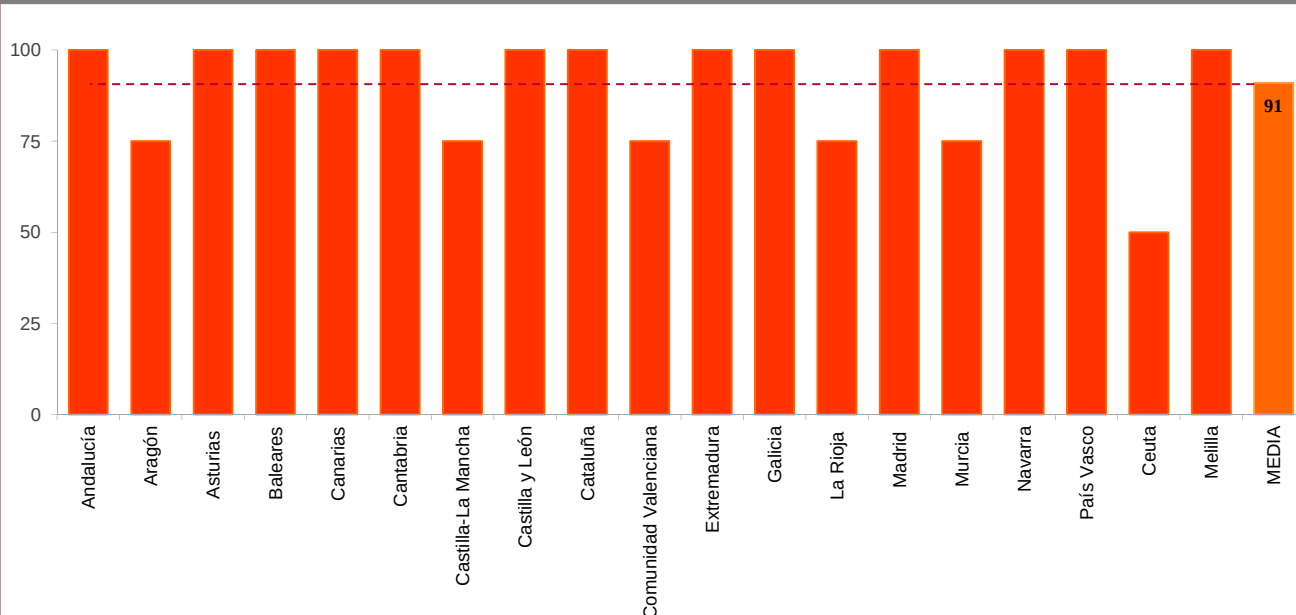
Los Gráficos presentados a continuación muestran las Etapas de disponibilidad obtenidas por las CC AA en cada uno de los 26 servicios objeto del Estudio, según el marco de puntuación definido.

Gráfico 5.20. Resultado del servicio Impuesto ITP/AJD, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.21. Resultado del servicio Búsqueda de Empleo Privado, en %

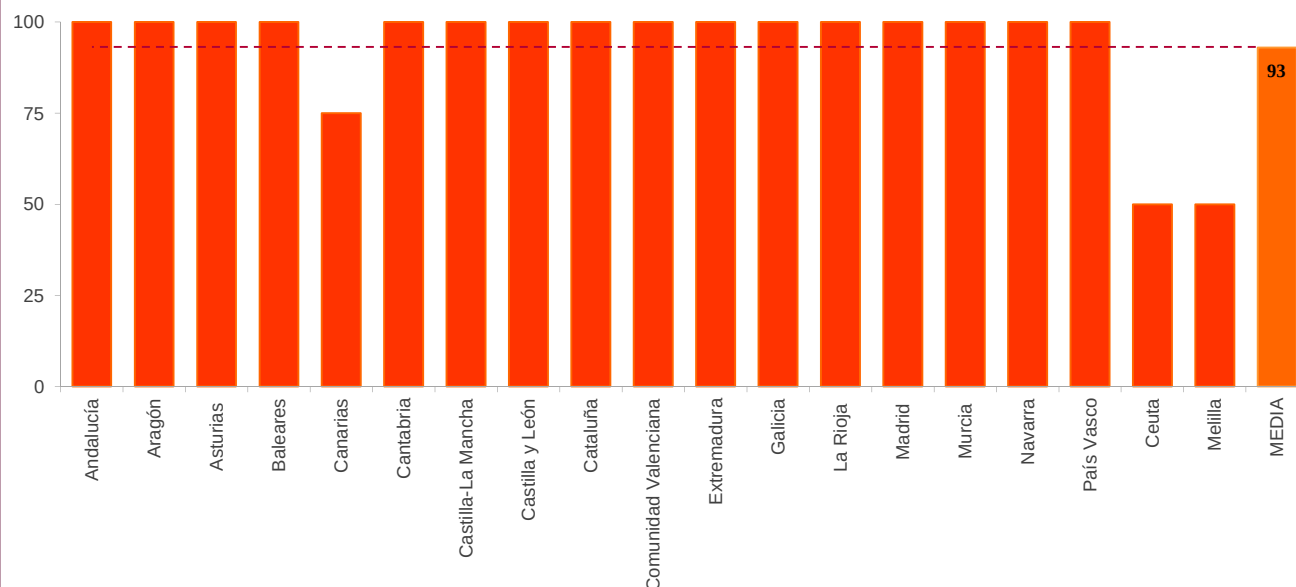


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

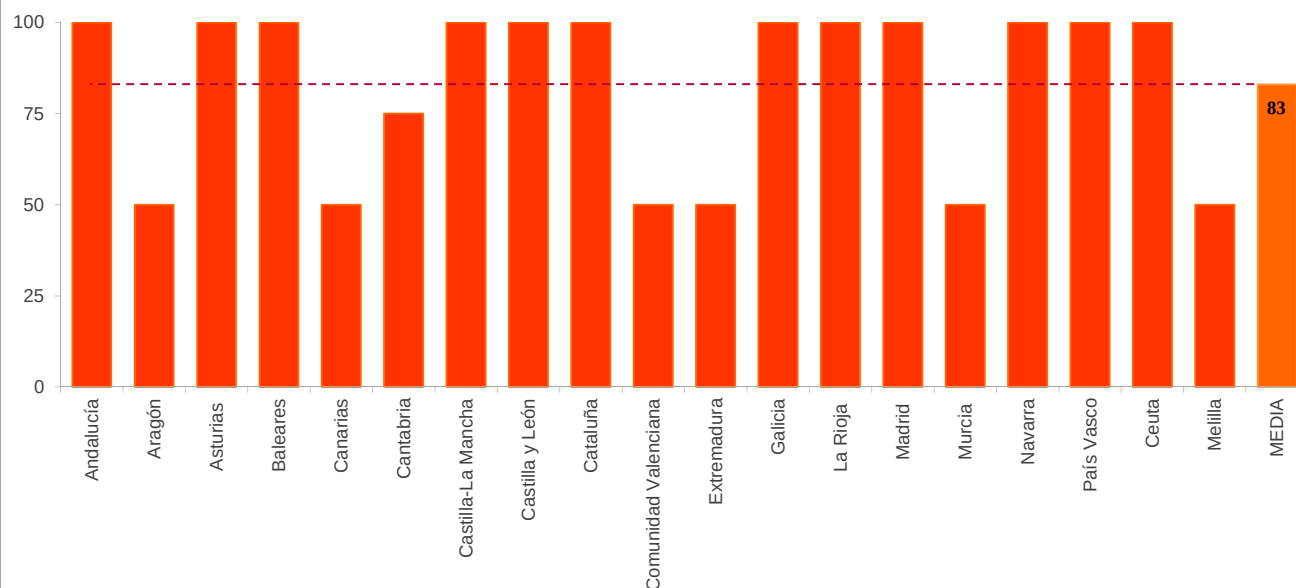
ANEXO III. Resultados de las Mediciones de 2012 por Servicio

Gráfico 5.22. Resultado del servicio Oferta de Empleo Público, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.23. Resultado del servicio Ayudas a la Familia por Hijos, en %

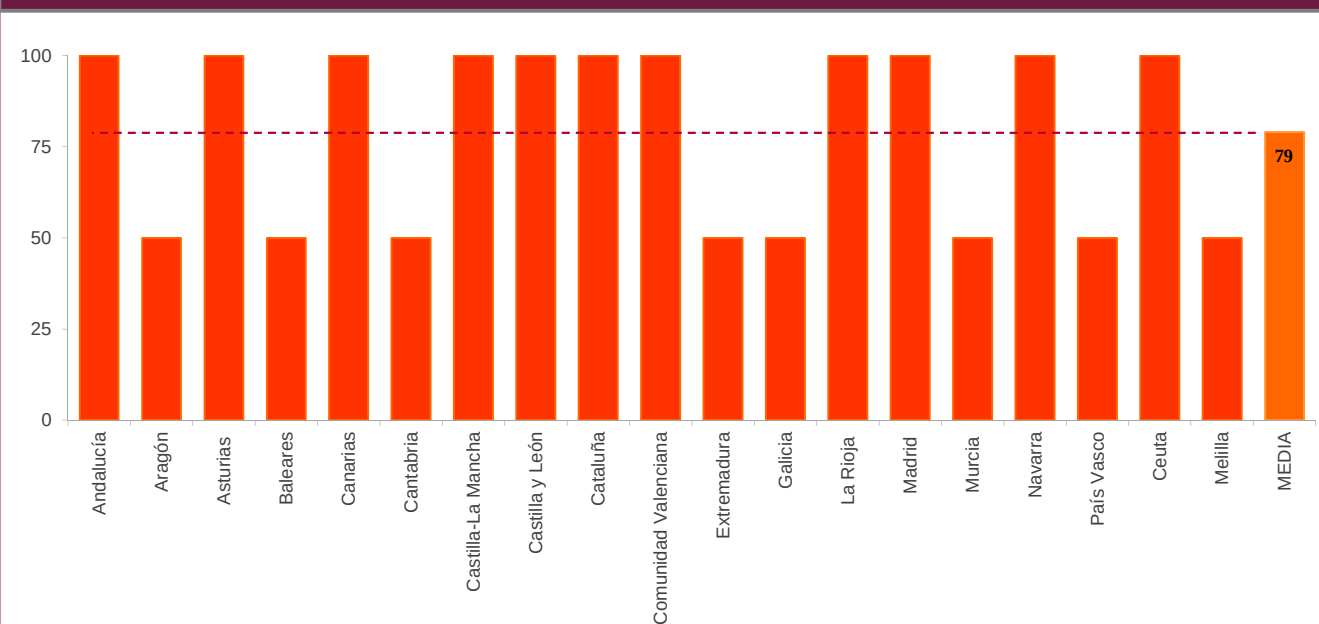


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

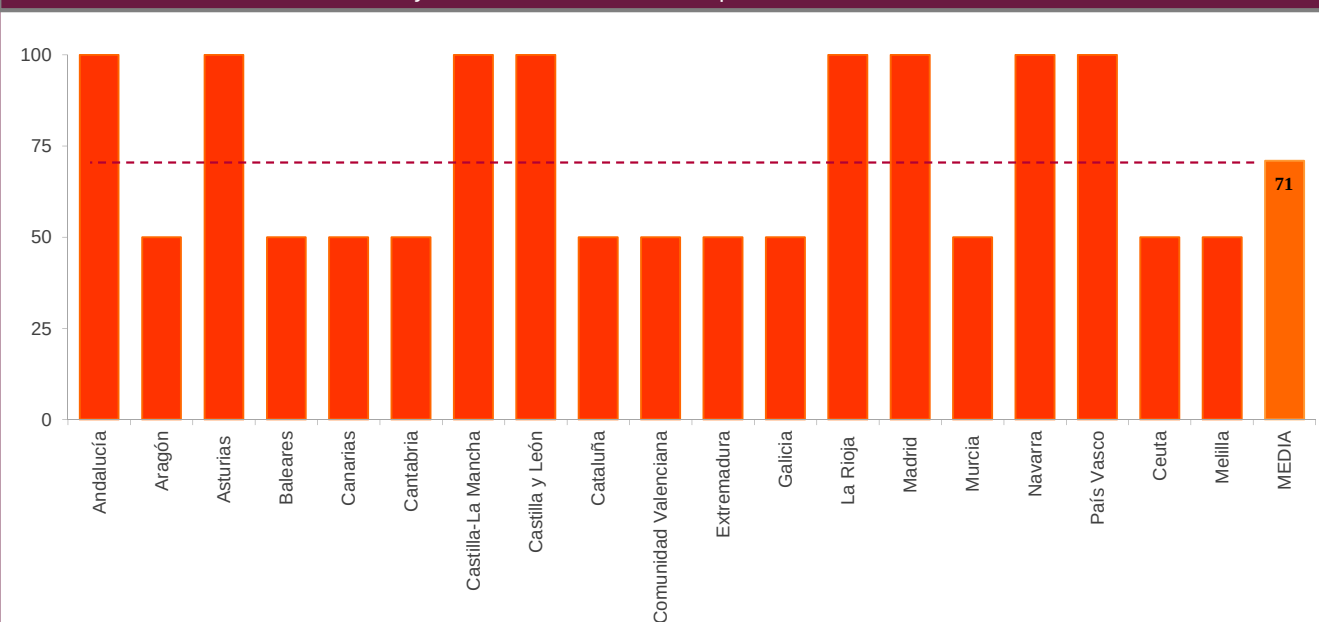
ANEXO III. Resultados de las Mediciones de 2012 por Servicio

Gráfico 5.24. Resultado del servicio Becas de Estudio, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.25. Resultado del servicio Ayudas a Personas con Discapacidad, en %

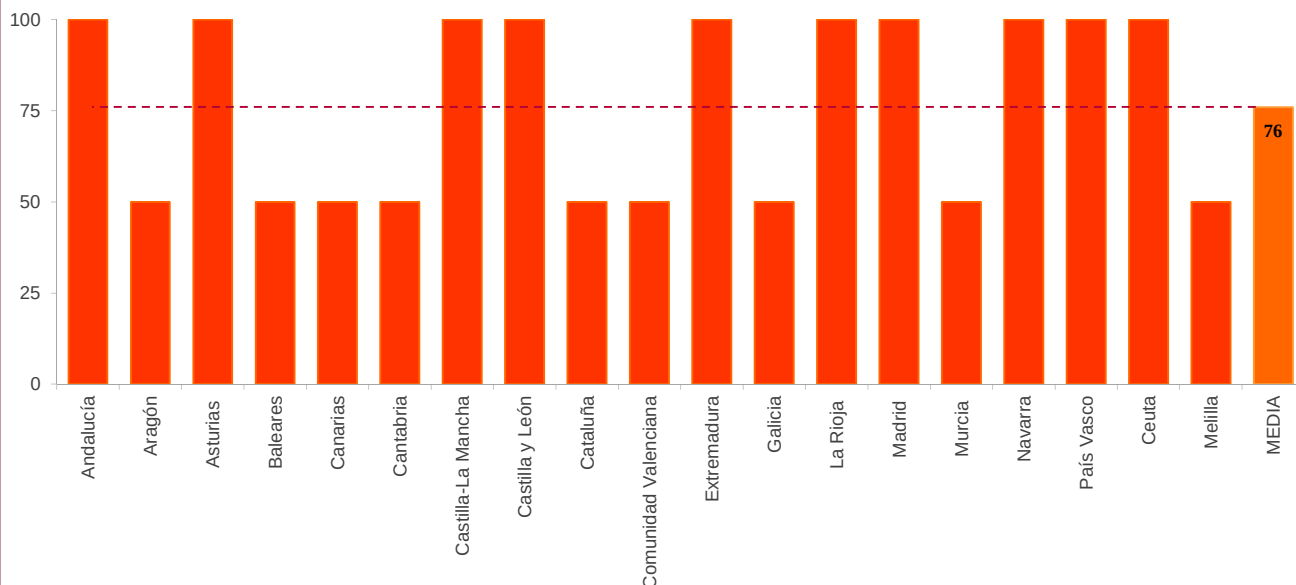


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

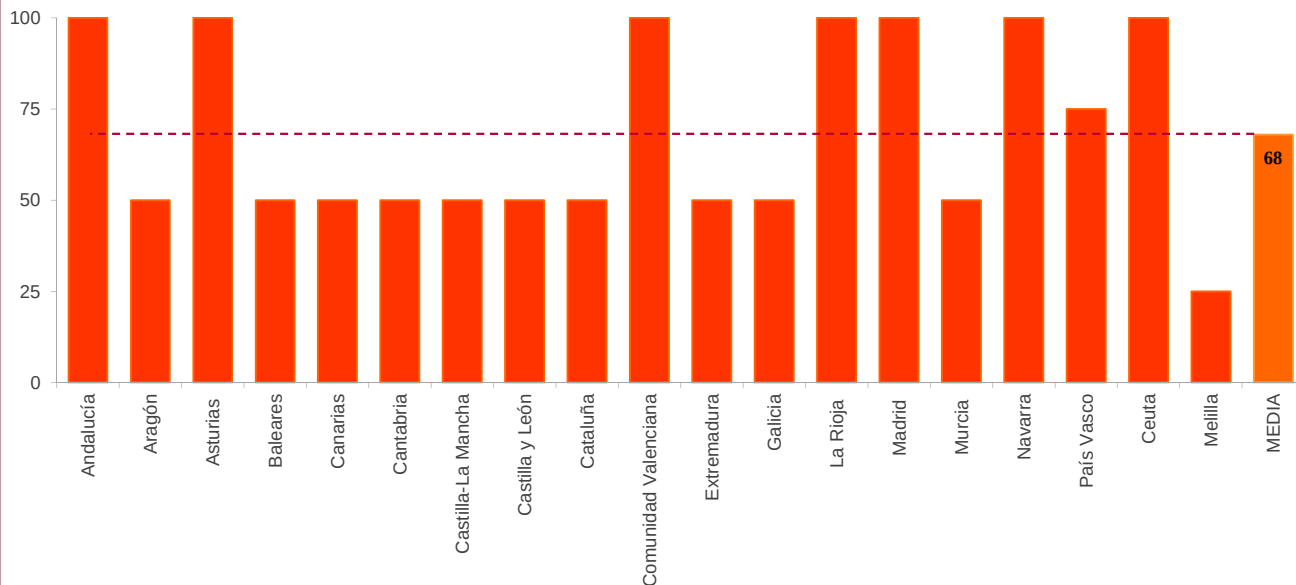
ANEXO III. Resultados de las Mediciones de 2012 por Servicio

Gráfico 5.26. Resultado del servicio Ayudas a Personas Mayores, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.27. Resultado del servicio Certificado de Instaladores, en %

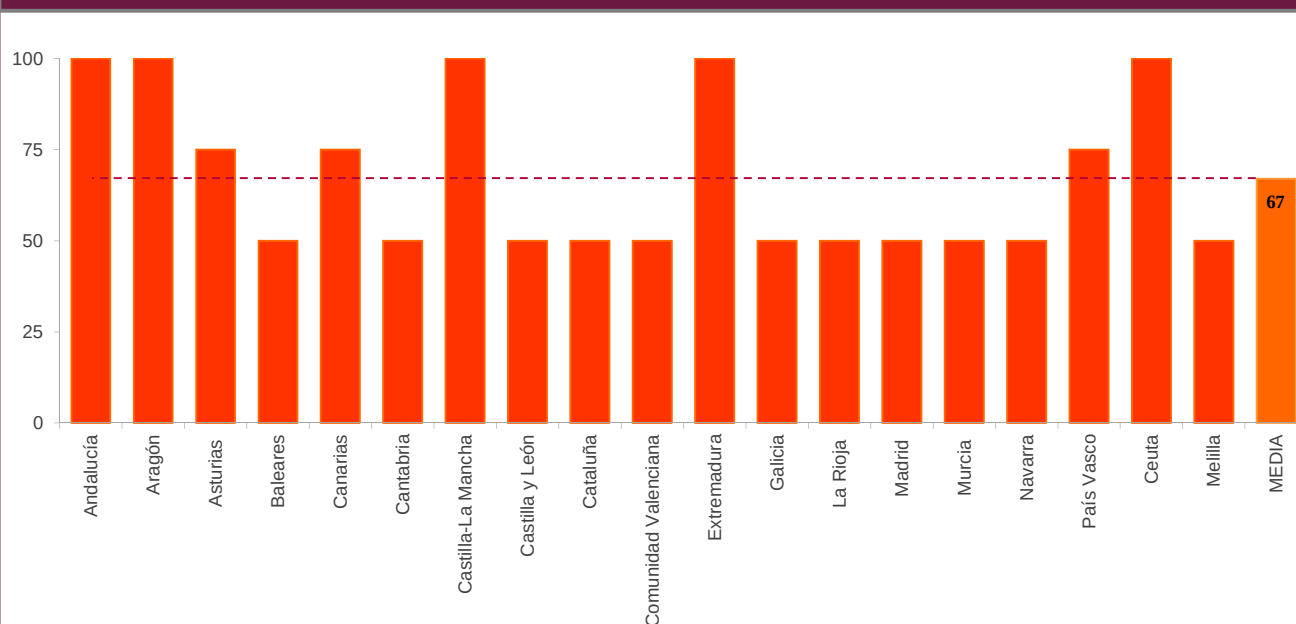


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

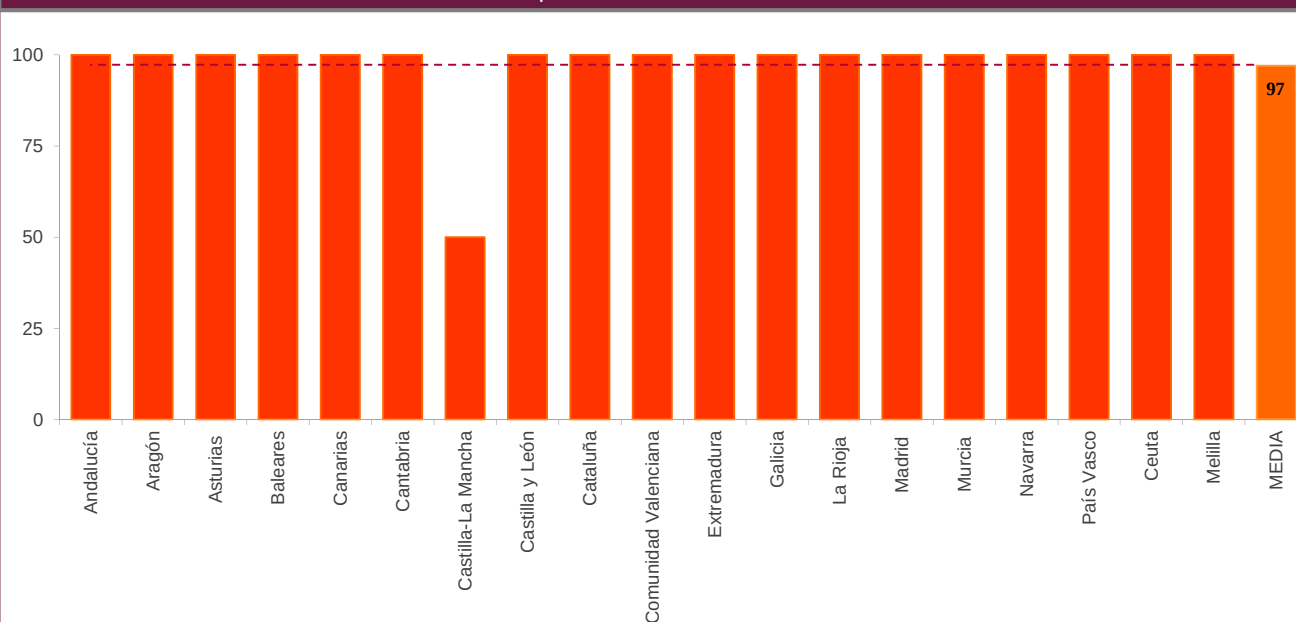
ANEXO III. Resultados de las Mediciones de 2012 por Servicio

Gráfico 5.28. Resultado del servicio Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.29. Resultado del servicio Tasas Autoliquidables, en %

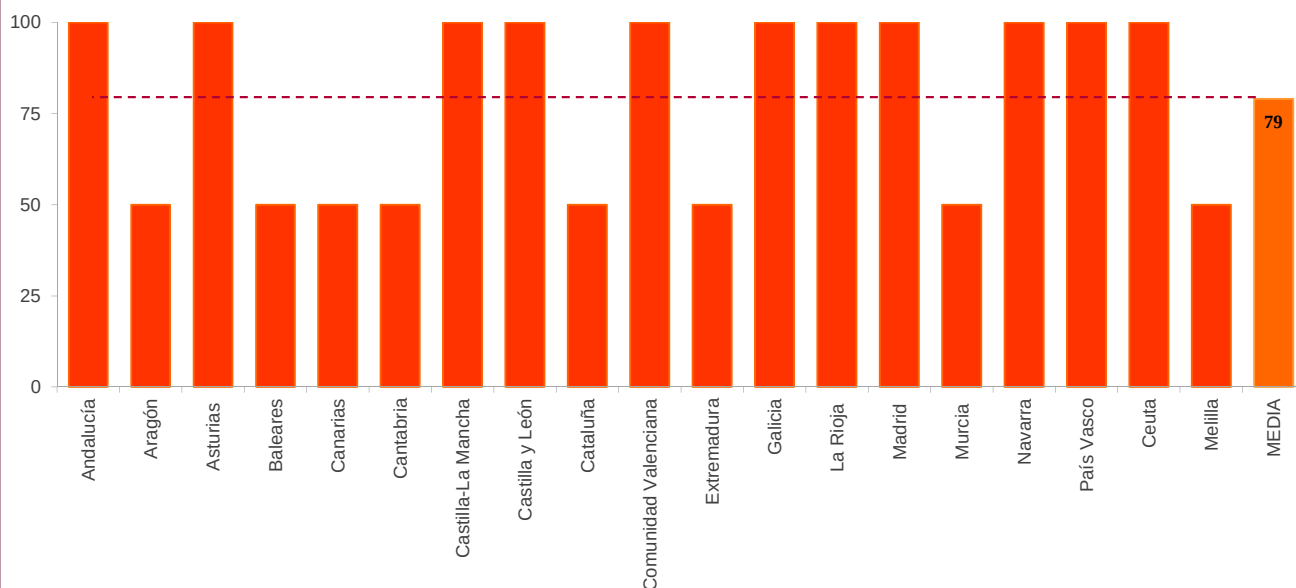


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

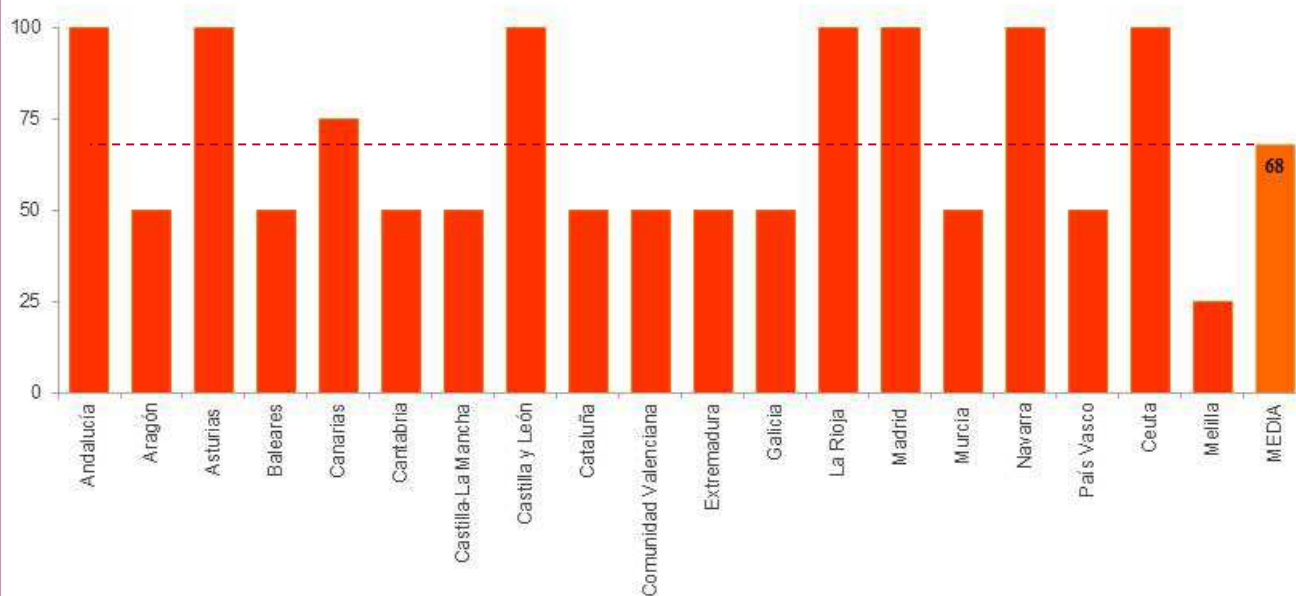
ANEXO III. Resultados de las Mediciones de 2012 por Servicio

Gráfico 5.30. Resultado del servicio Ayudas a Inmigrantes, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.31. Resultado del servicio Certificado de Discapacidad, en %

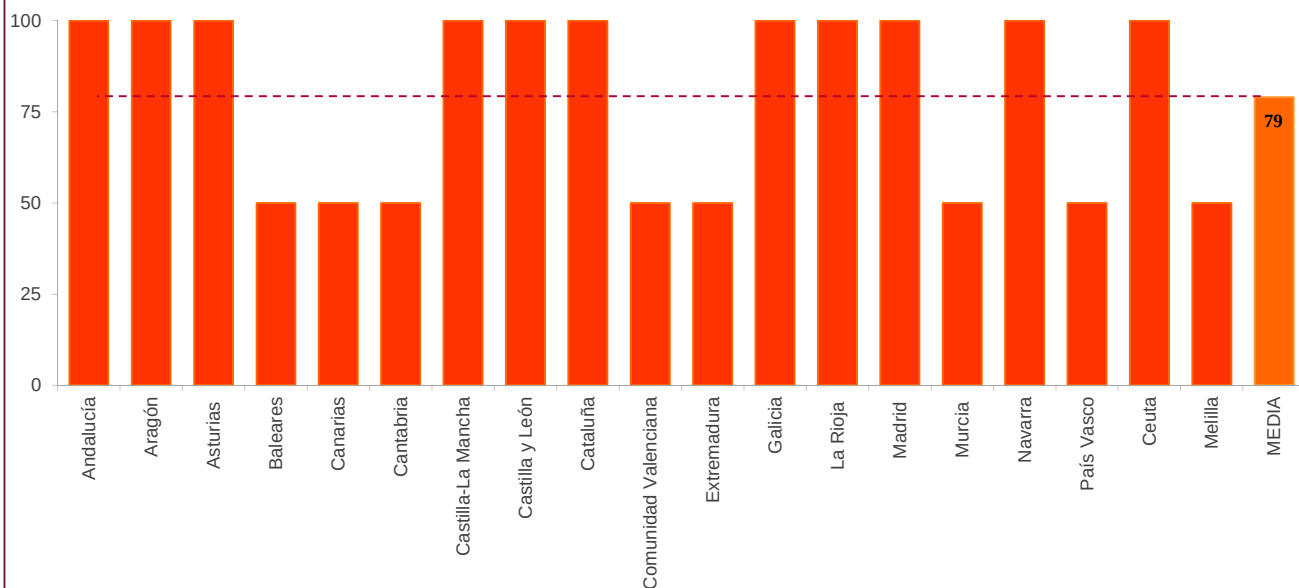


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

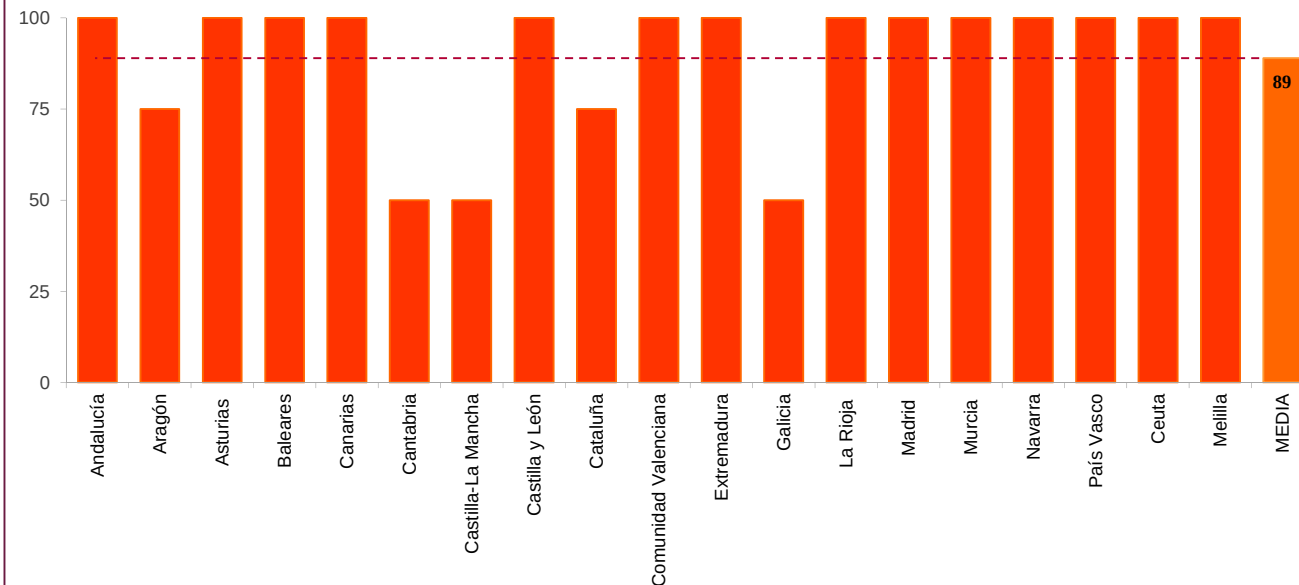
ANEXO III. Resultados de las Mediciones de 2012 por Servicio

Gráfico 5.32. Resultado del servicio Ayudas a Programas Juveniles, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.33. Resultado del servicio Vivienda de Protección Oficial, en %

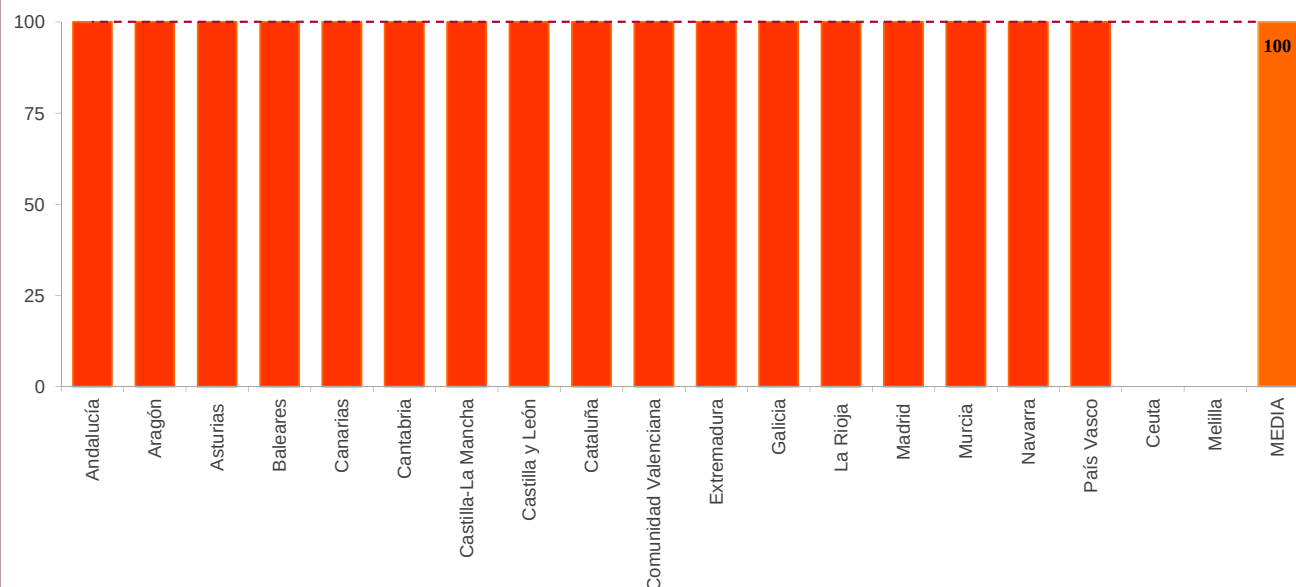


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

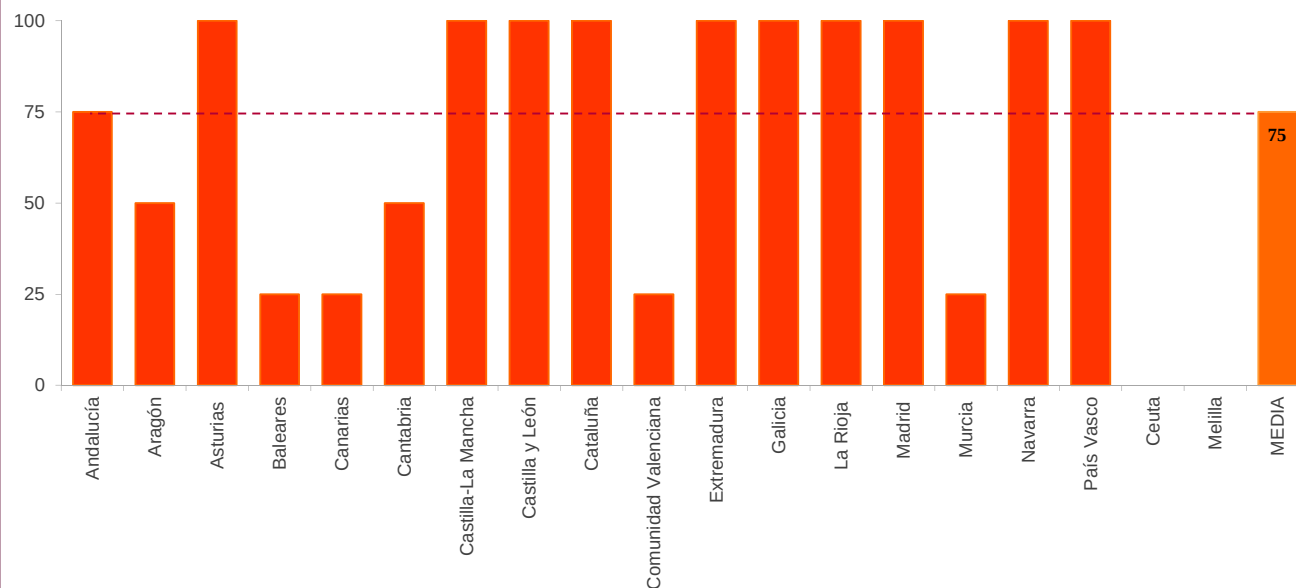
ANEXO III. Resultados de las Mediciones de 2012 por Servicio

Gráfico 5.34. Resultado del servicio Cita Médica, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.35. Resultado del servicio Tarjeta Sanitaria, en %

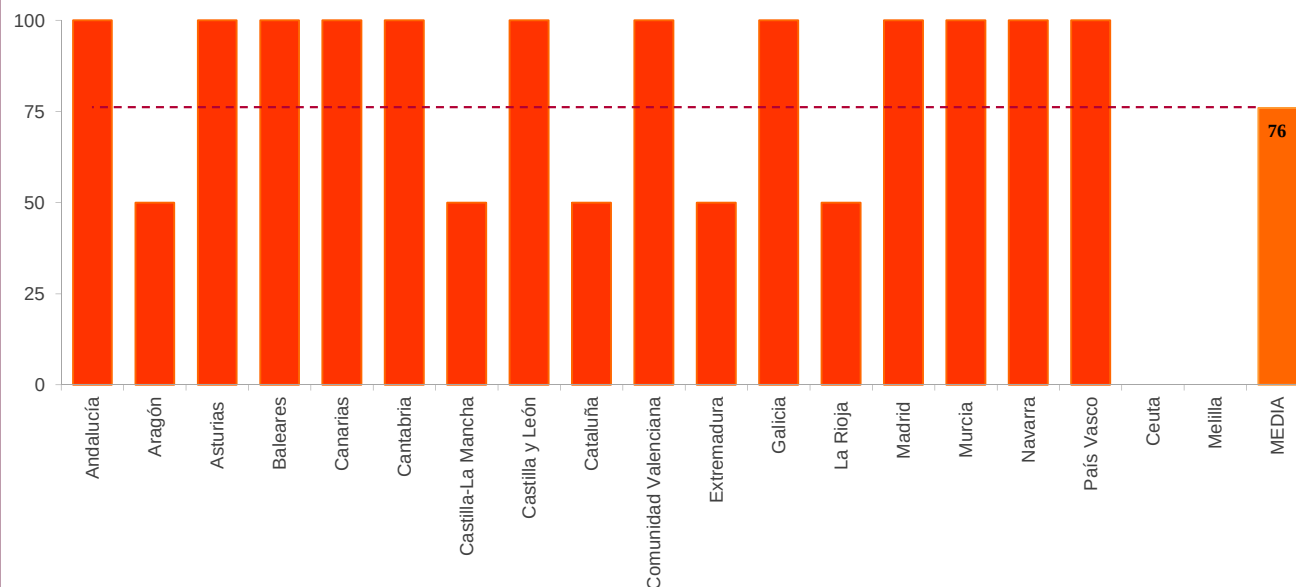


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

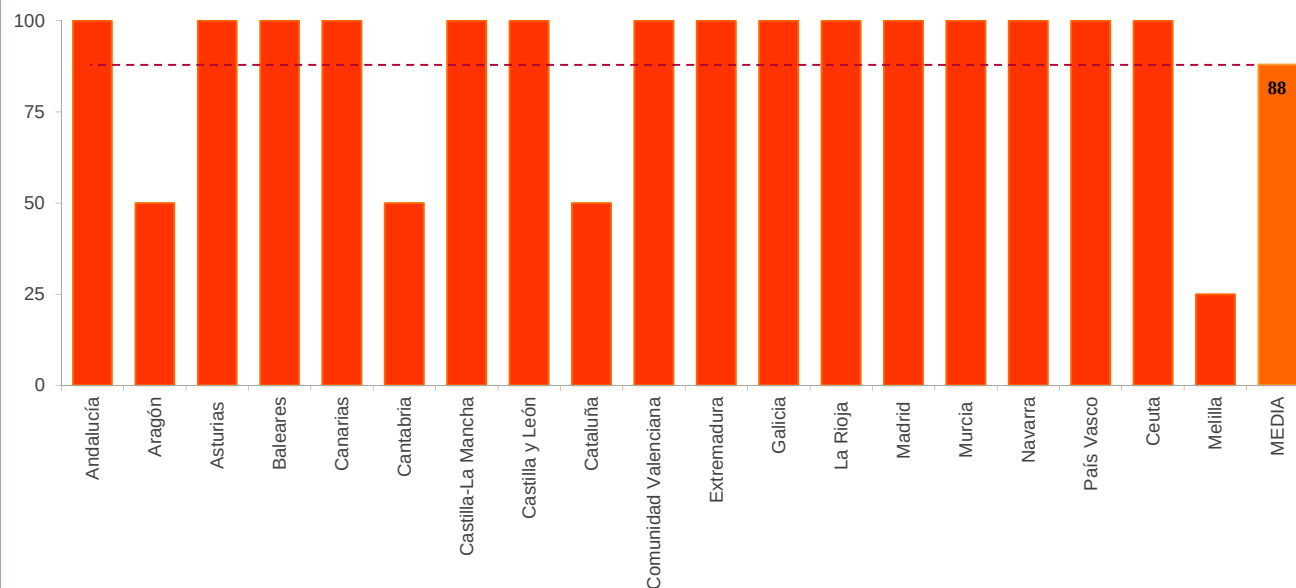
ANEXO III. Resultados de las Mediciones de 2012 por Servicio

Gráfico 5.36. Resultado del servicio Impuesto sobre Máquinas Recreativas, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.37. Resultado del servicio Autorización de Instalaciones Eléctricas, en %

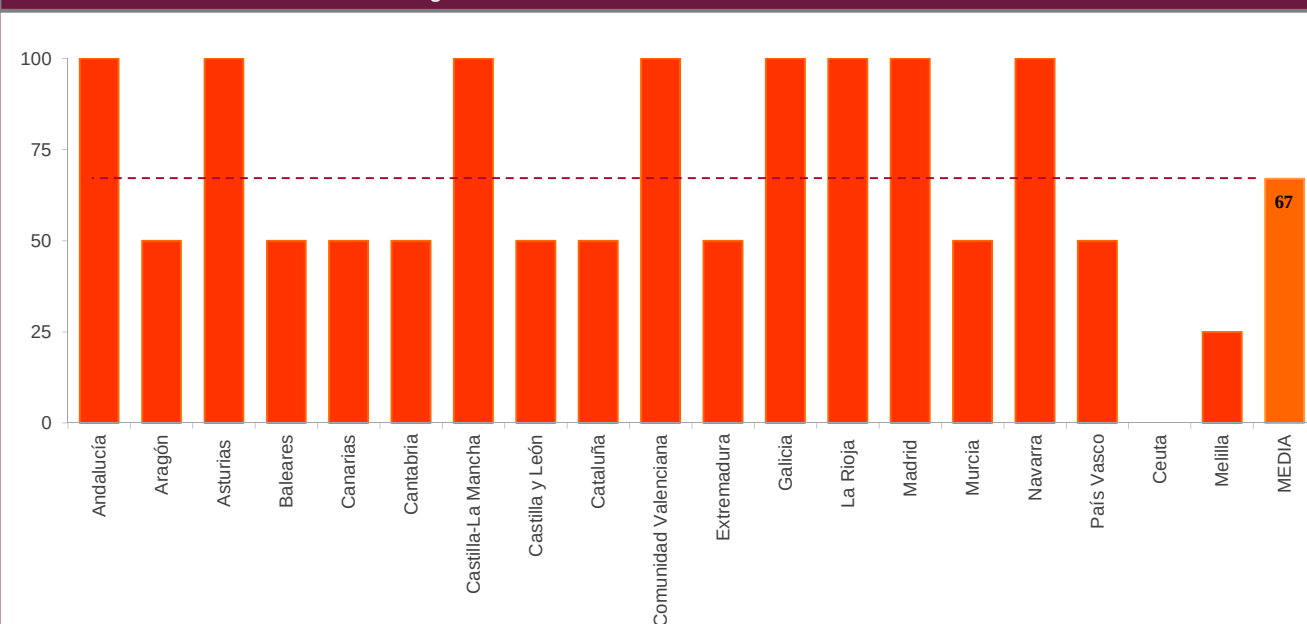


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

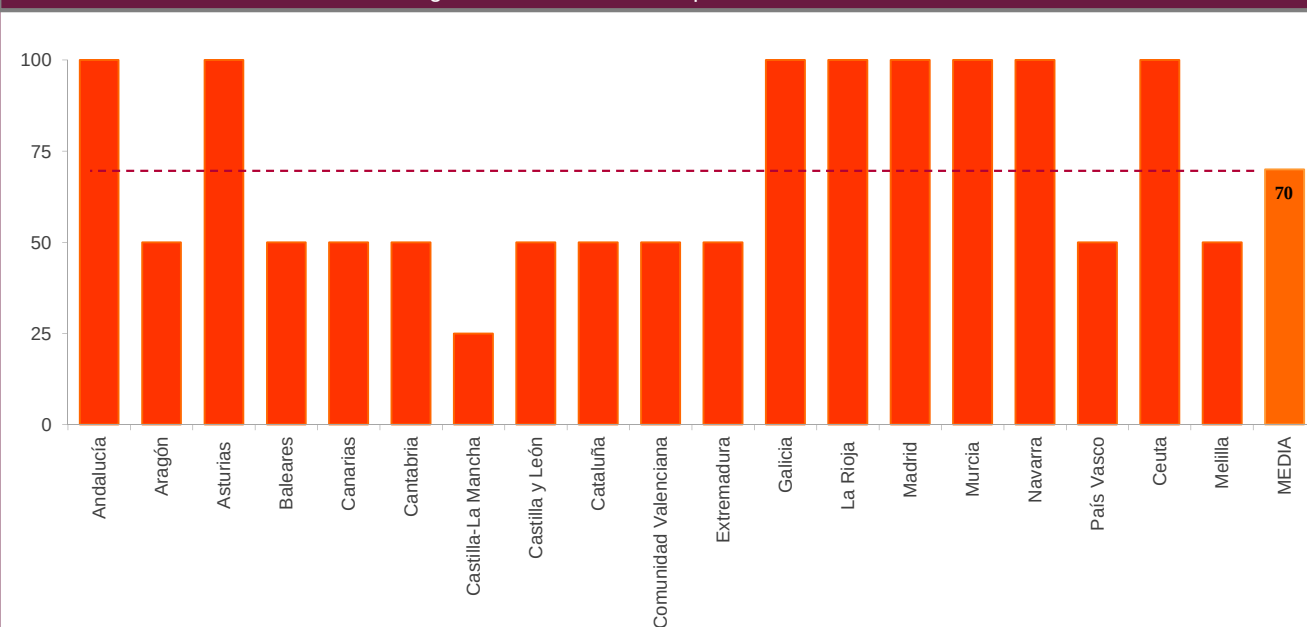
ANEXO III. Resultados de las Mediciones de 2012 por Servicio

Gráfico 5.38. Resultado del servicio Registro de Actividades Turísticas, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.39. Resultado del servicio Registro de Actividades Empresariales, en %

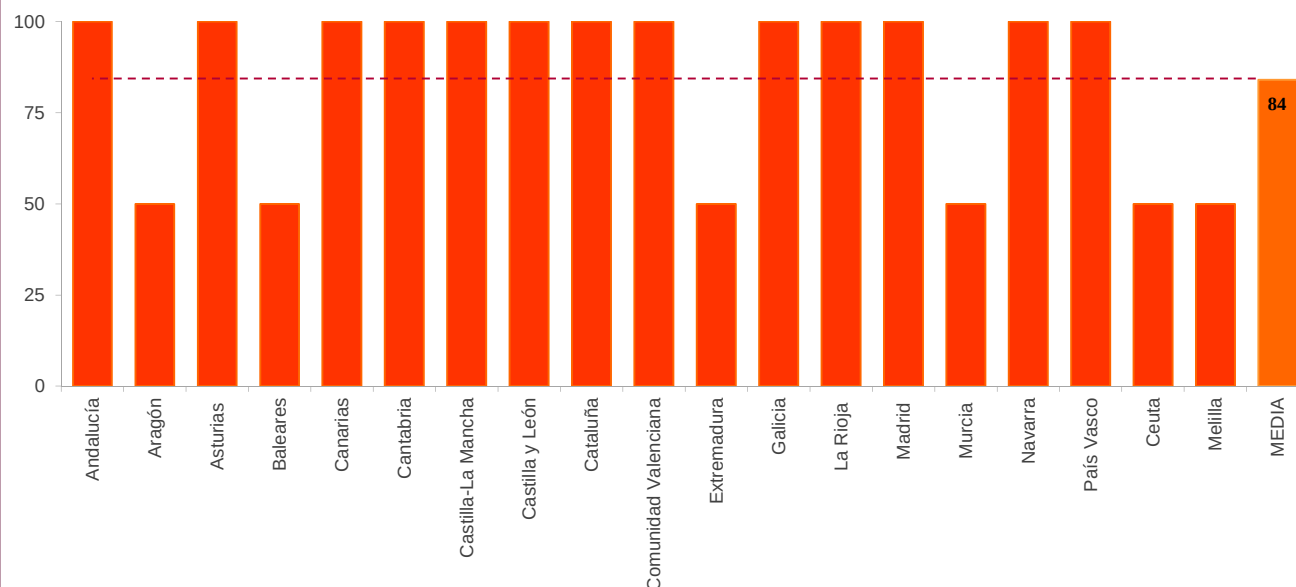


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

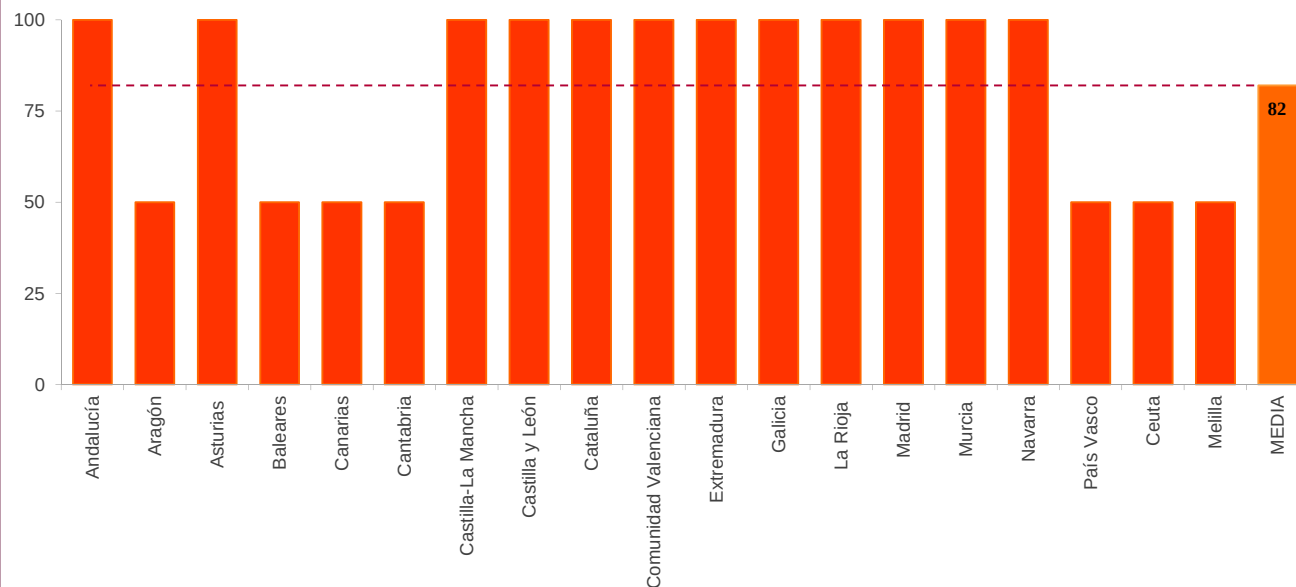
ANEXO III. Resultados de las Mediciones de 2012 por Servicio

Gráfico 5.40. Resultado del servicio Subvenciones I+D+i, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.41. Resultado del servicio Subvenciones para Creación de Empleo, en %

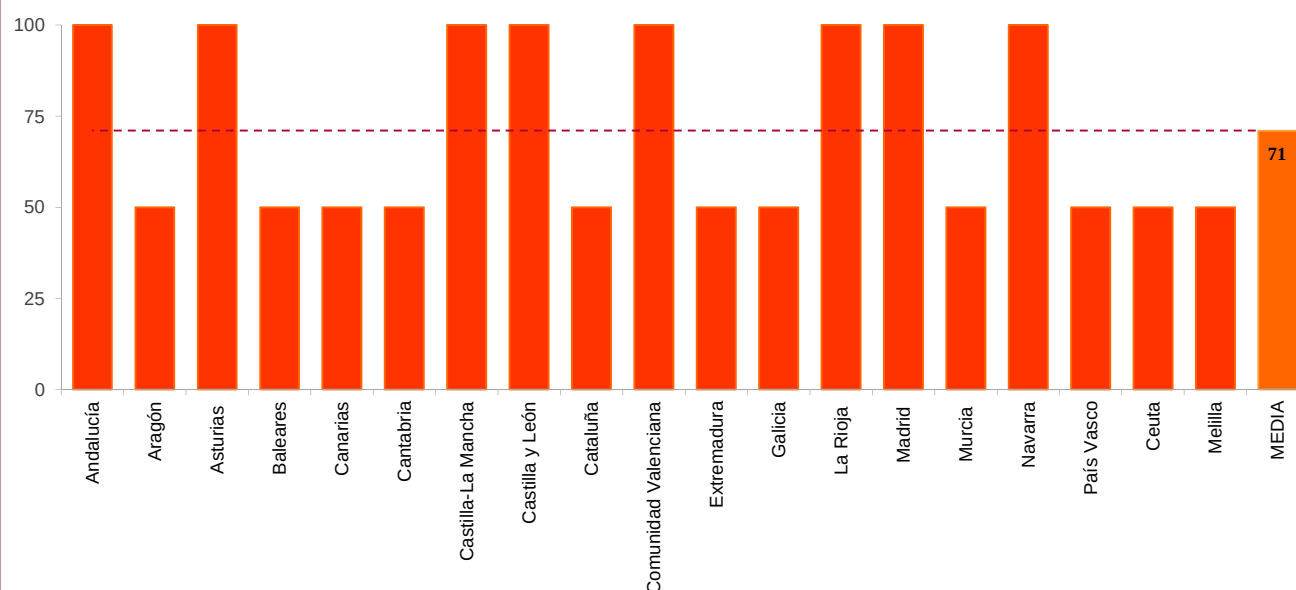


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

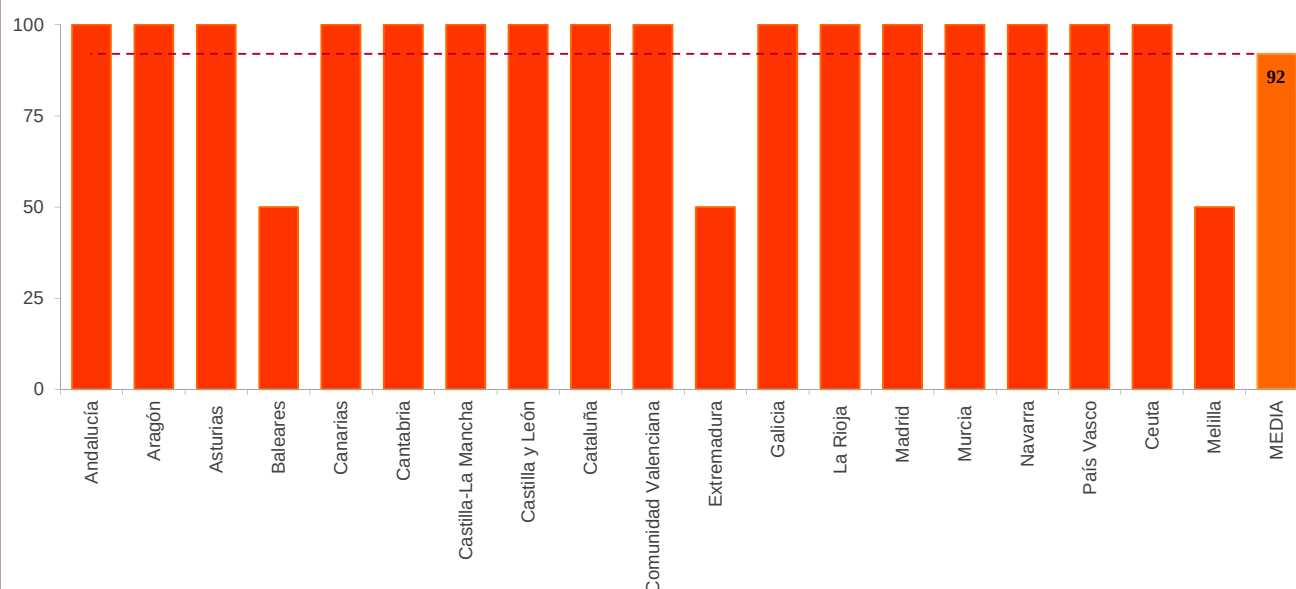
ANEXO III. Resultados de las Mediciones de 2012 por Servicio

Gráfico 5.42. Resultado del servicio Subvenciones a Colectivos Específicos, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.43. Resultado del servicio Permisos Relativos al Medio Ambiente, en %

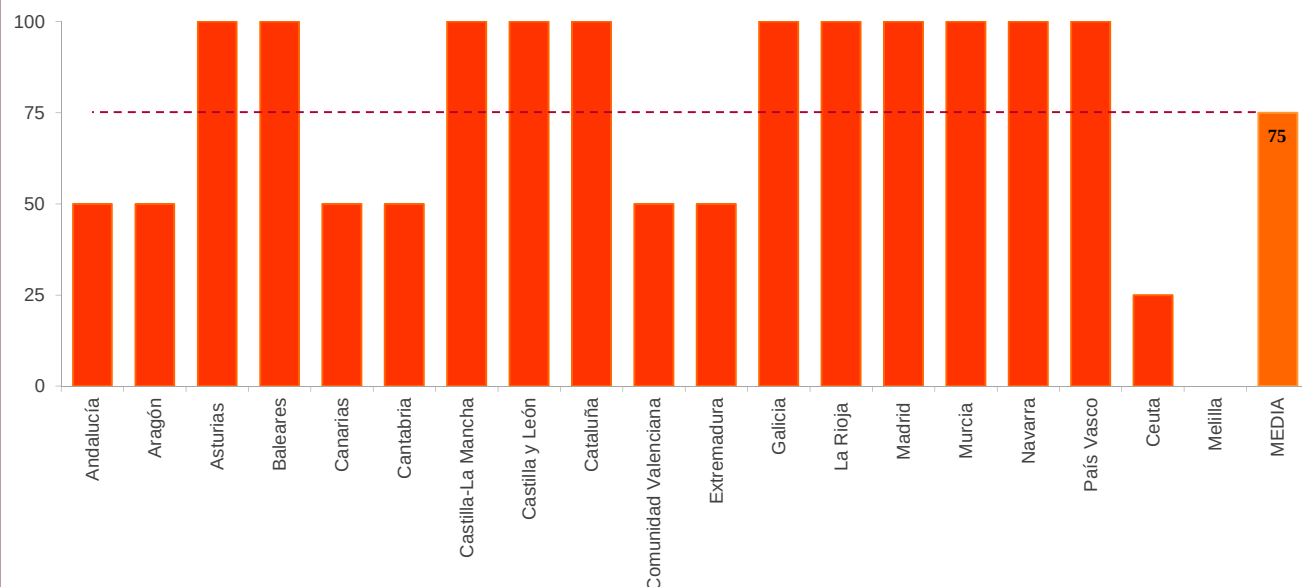


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

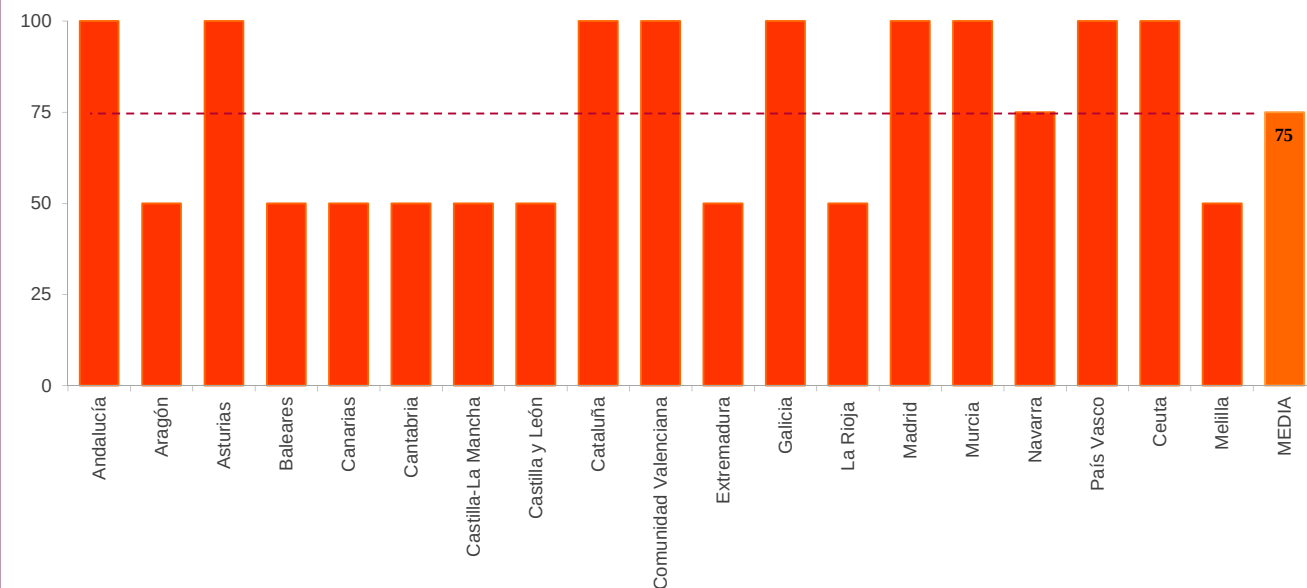
ANEXO III. Resultados de las Mediciones de 2012 por Servicio

Gráfico 5.44. Resultado del servicio Apertura de Centro de Trabajo, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.45. Resultado del servicio Registro de Licitadores, en %



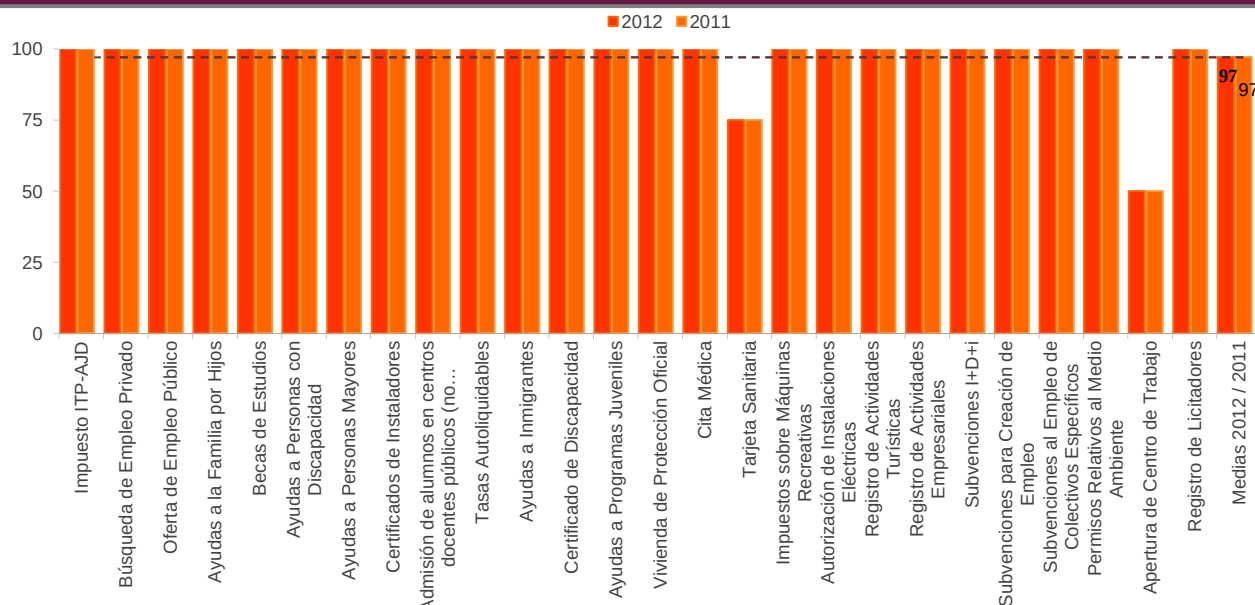
Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

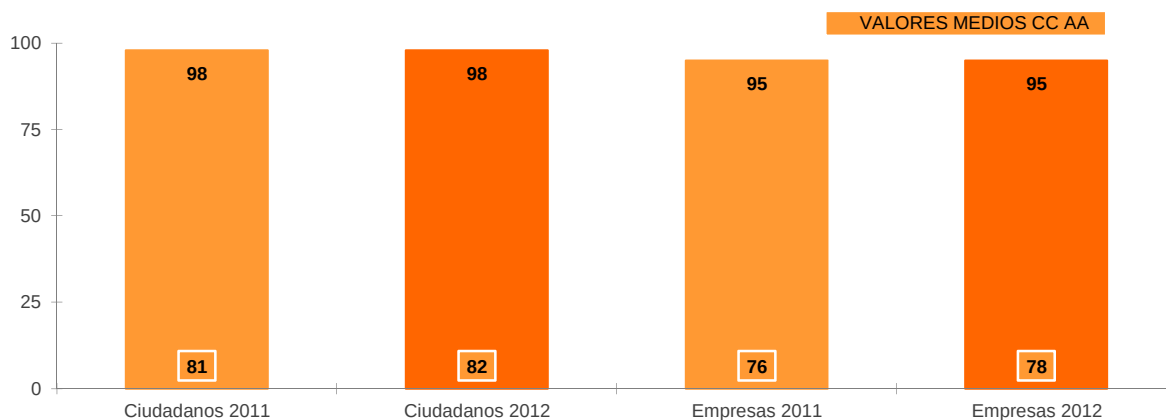
A continuación se presentan los resultados comparativos de las mediciones efectuadas en los años 2011 y 2012 de los 26 servicios públicos *online* en cada una de las CC AA españolas. Igualmente, se muestran los resultados comparativos de 2011 y 2012 de las disponibilidades medias obtenidas por los servicios orientados a la ciudadanía y a empresas en cada una de ellas.

Gráfico 5.46. Resultado comparativo de los servicios en Andalucía 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.47. Diferencial disponibilidad 2012 / 2011 servicios ciudadanía vs empresas Andalucía, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.48. Resultado comparativo de los servicios en Aragón 2011 / 2012, en %

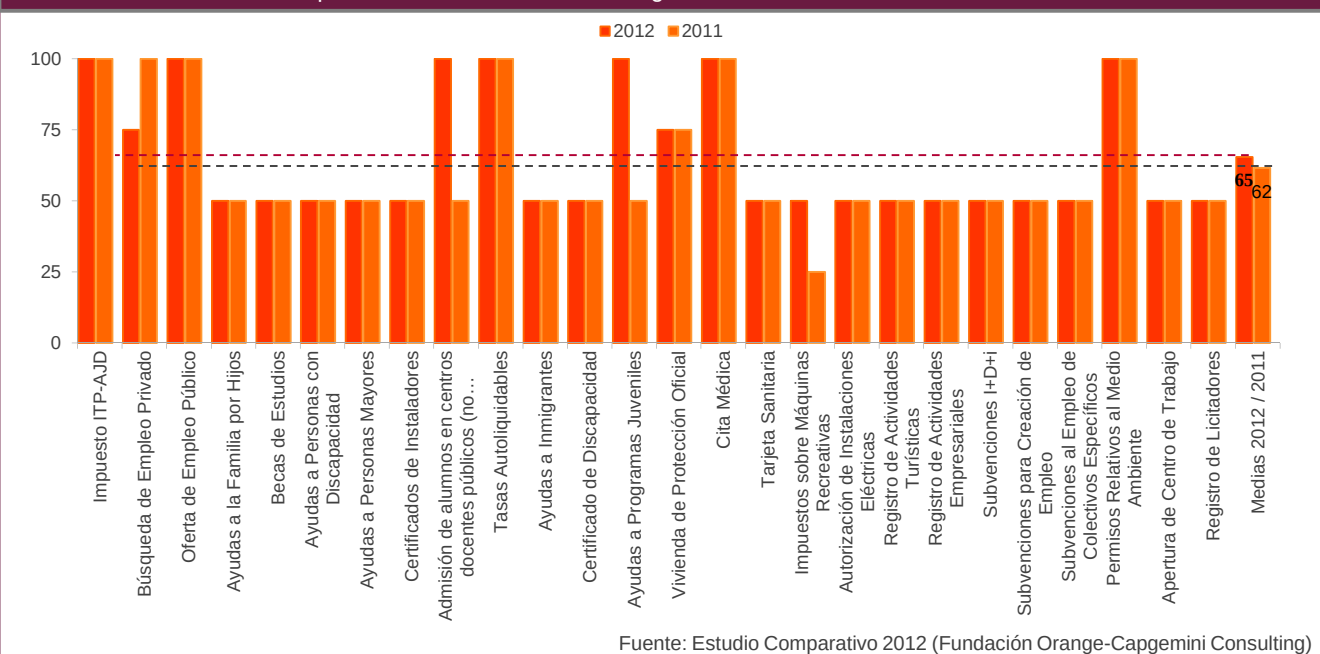
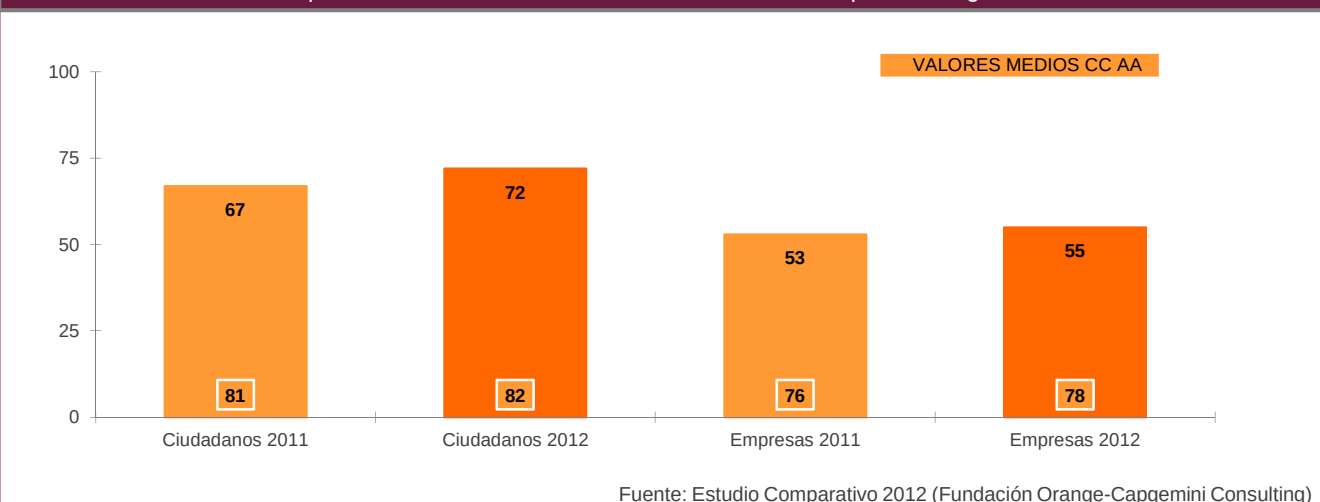


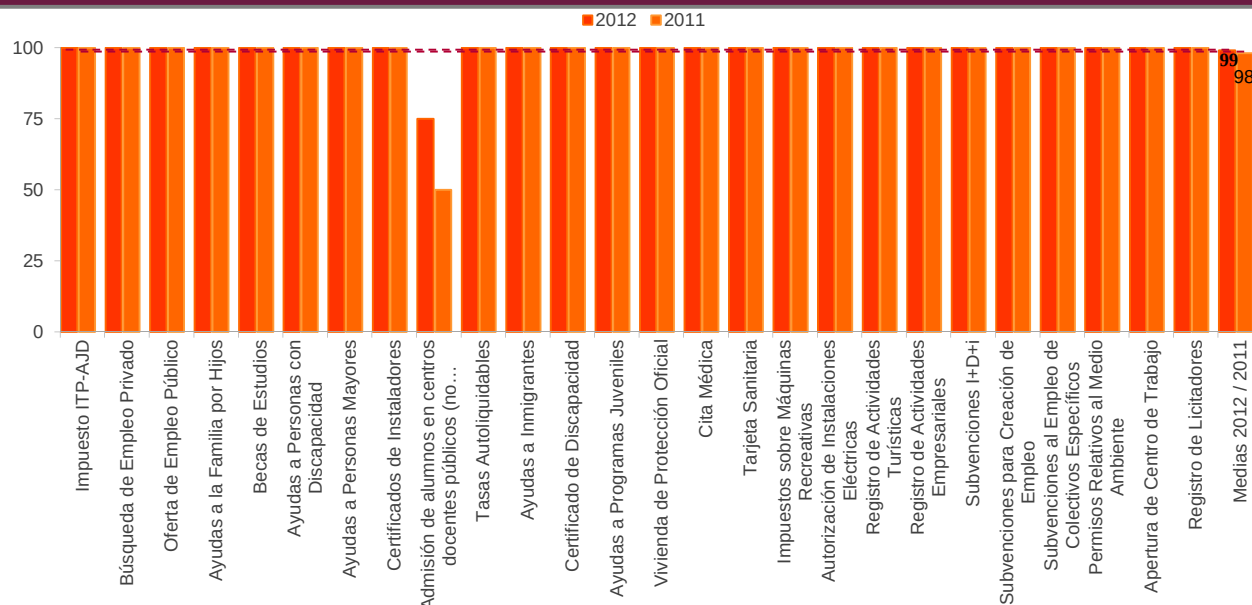
Gráfico 5.49. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Aragón, en %



5. ANEXOS

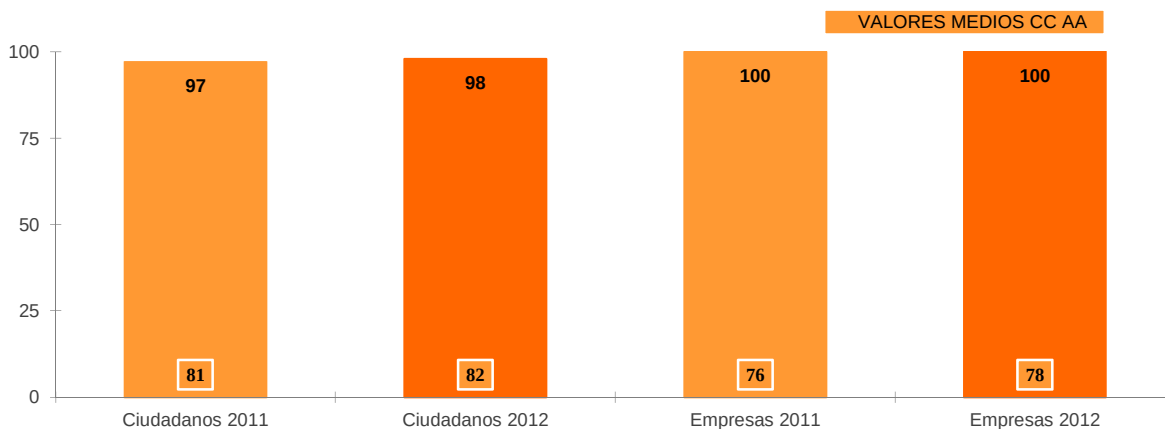
ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.50. Resultado comparativo de los servicios en Asturias 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.51. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Asturias, en %

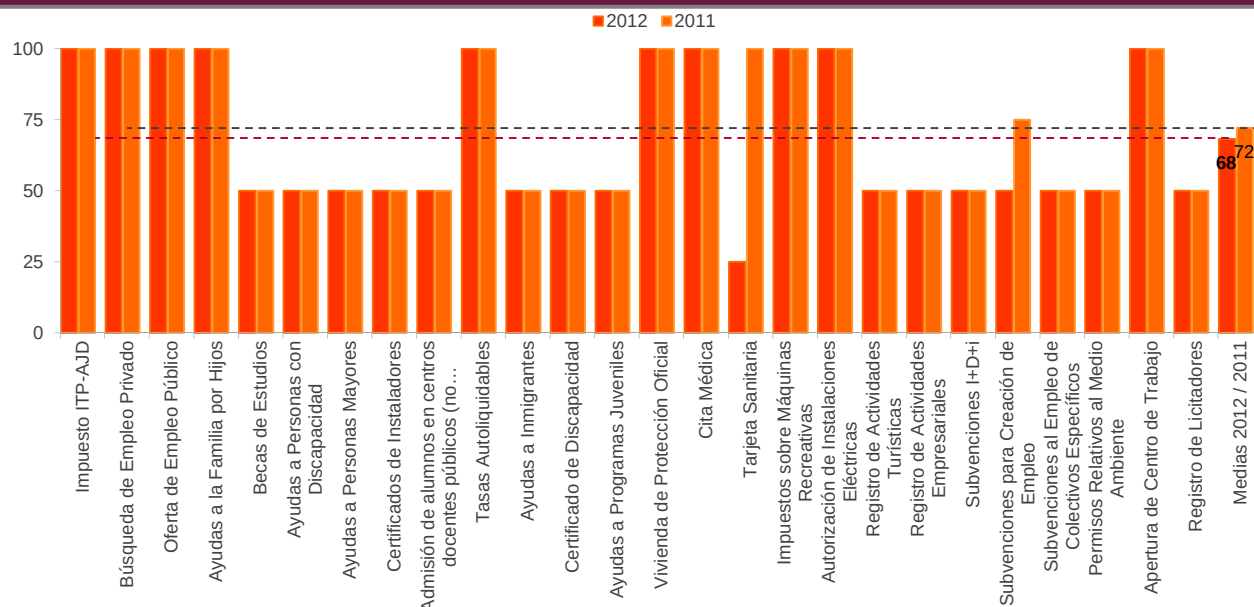


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

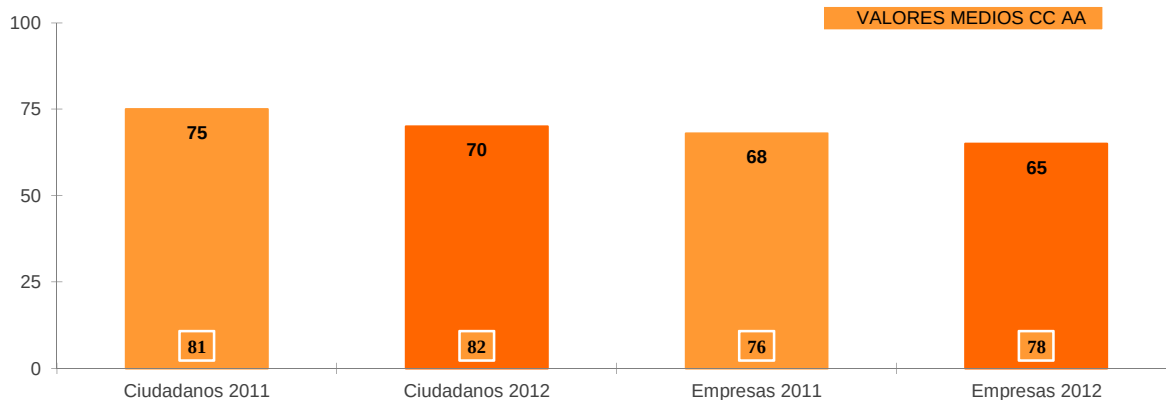
ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.52. Resultado comparativo de los servicios en Baleares 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.53. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Baleares, en %

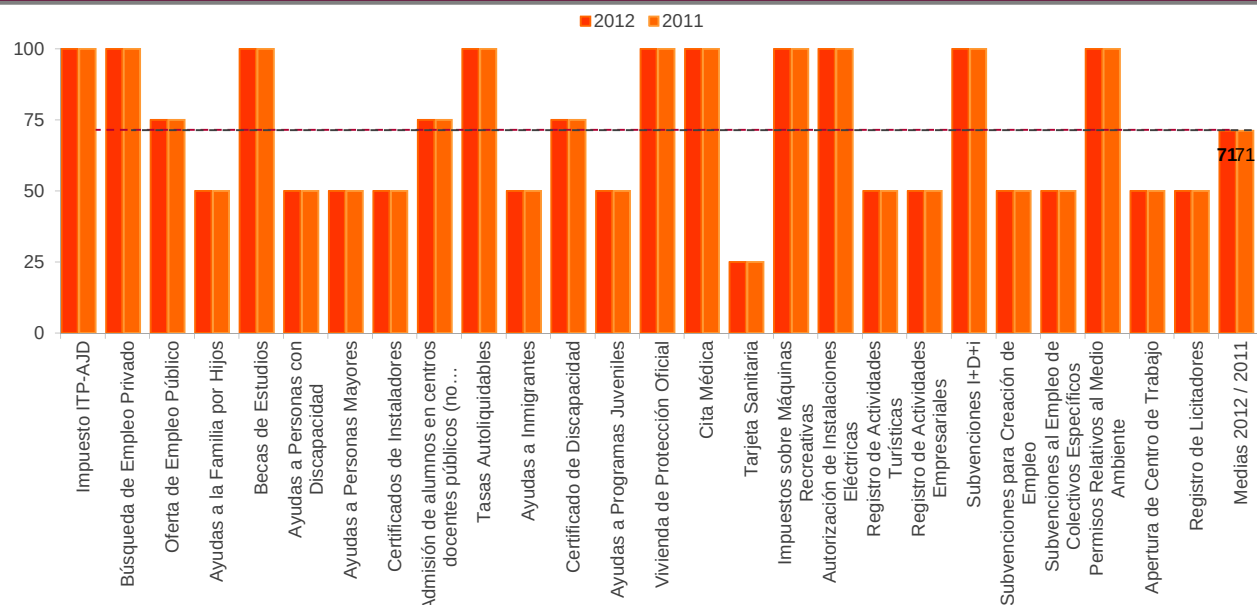


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

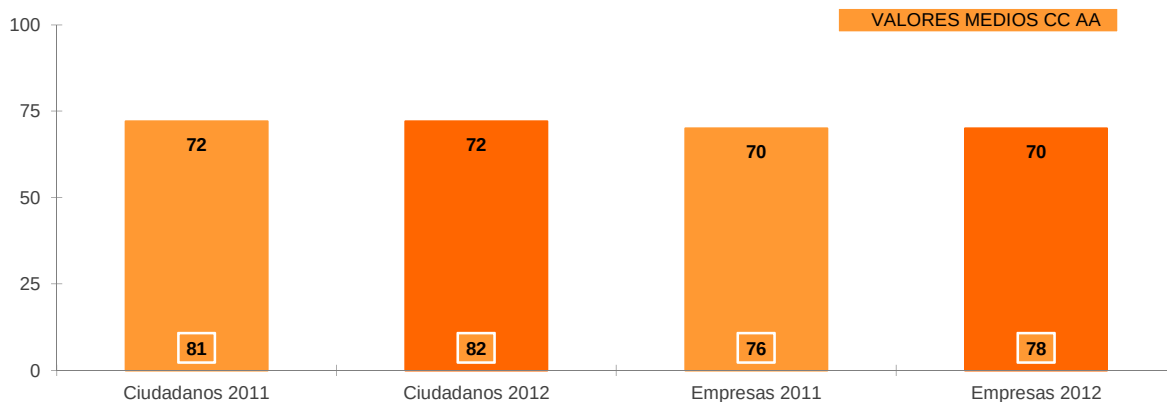
ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.54. Resultado comparativo de los servicios en Canarias 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.55. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Canarias, en %

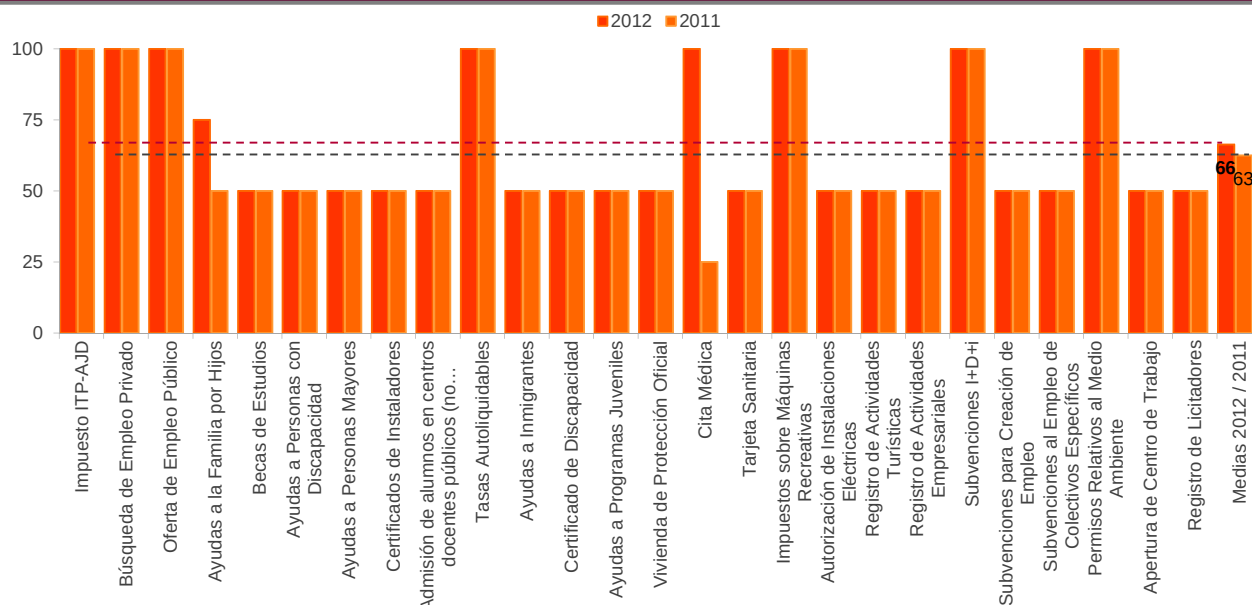


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

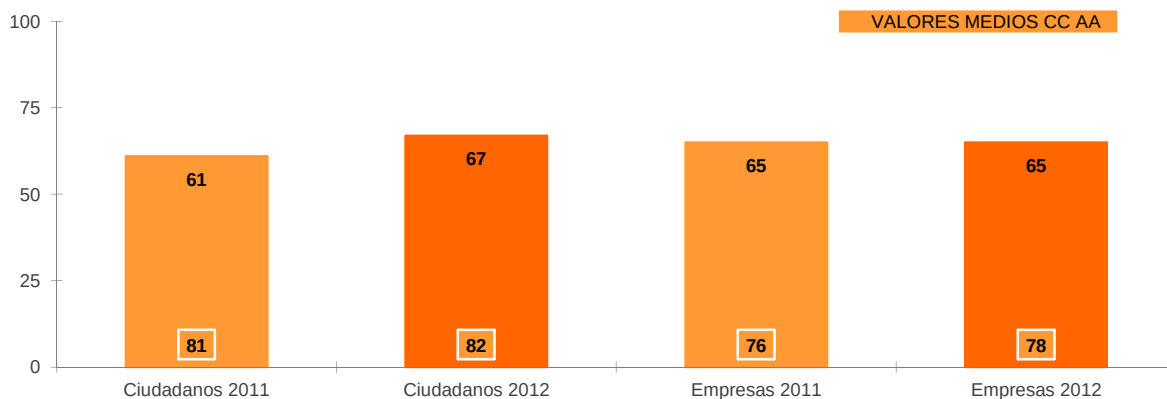
ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.56. Resultado comparativo de los servicios en Cantabria 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.57. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Cantabria, en %

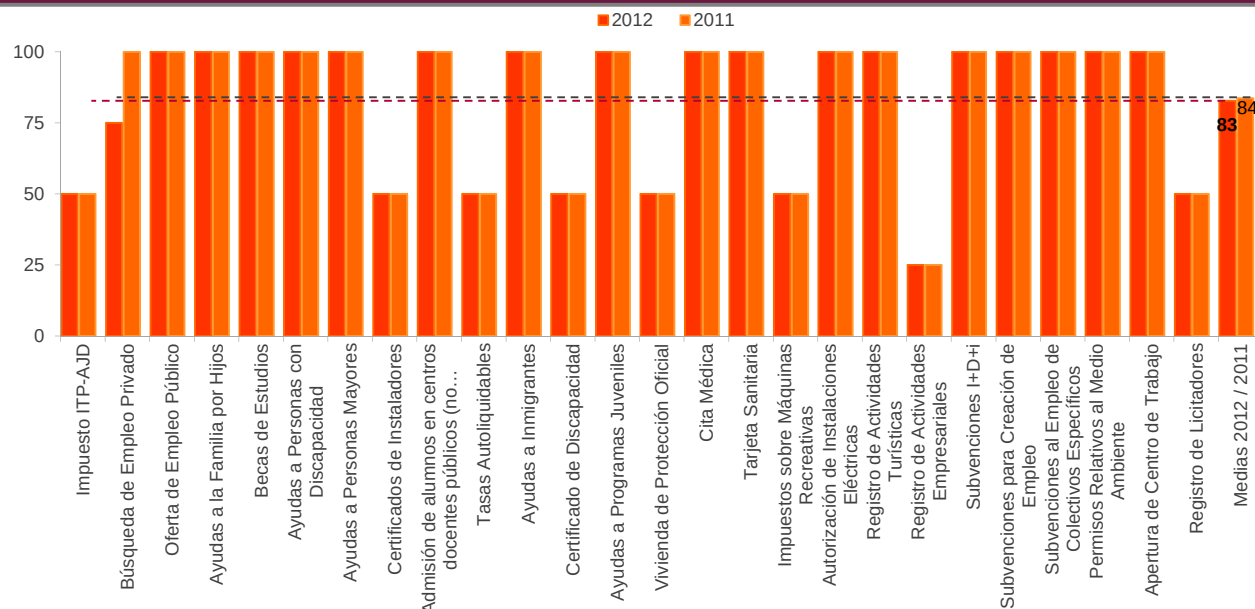


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

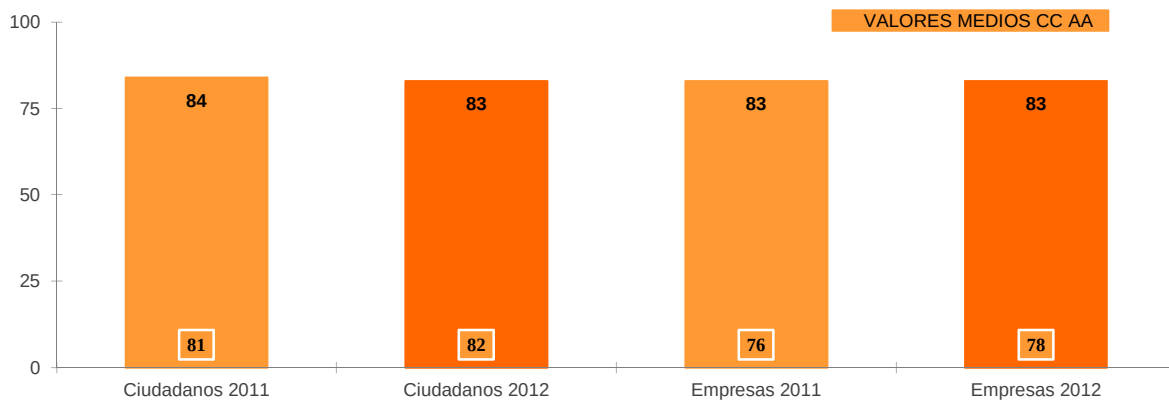
ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.58. Resultado comparativo de los servicios en Castilla-La Mancha 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.59. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Castilla-La Mancha, en %

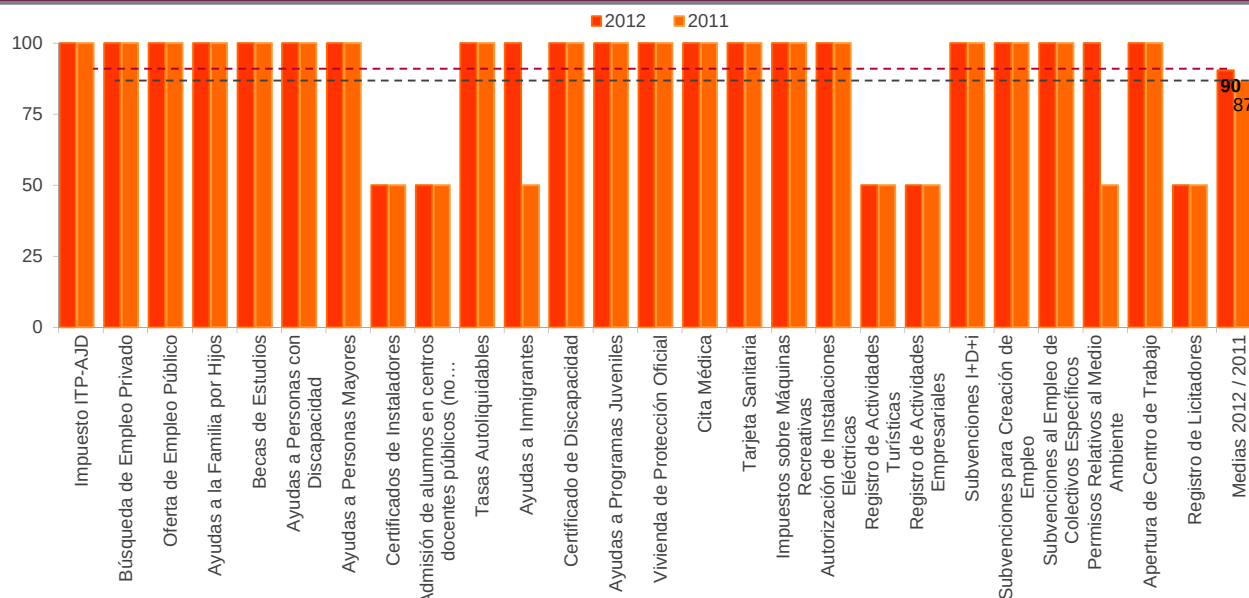


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

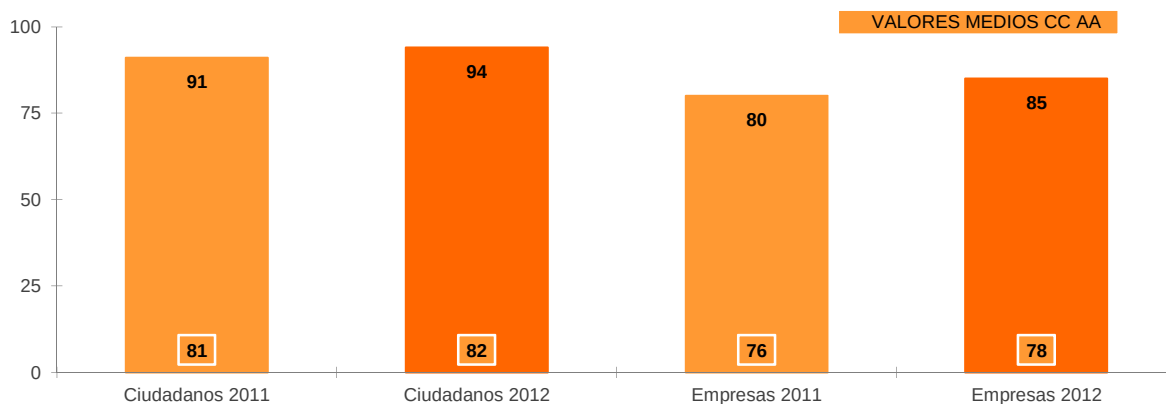
ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.60. Resultado comparativo de los servicios en Castilla y León 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.61. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Castilla y León, en %

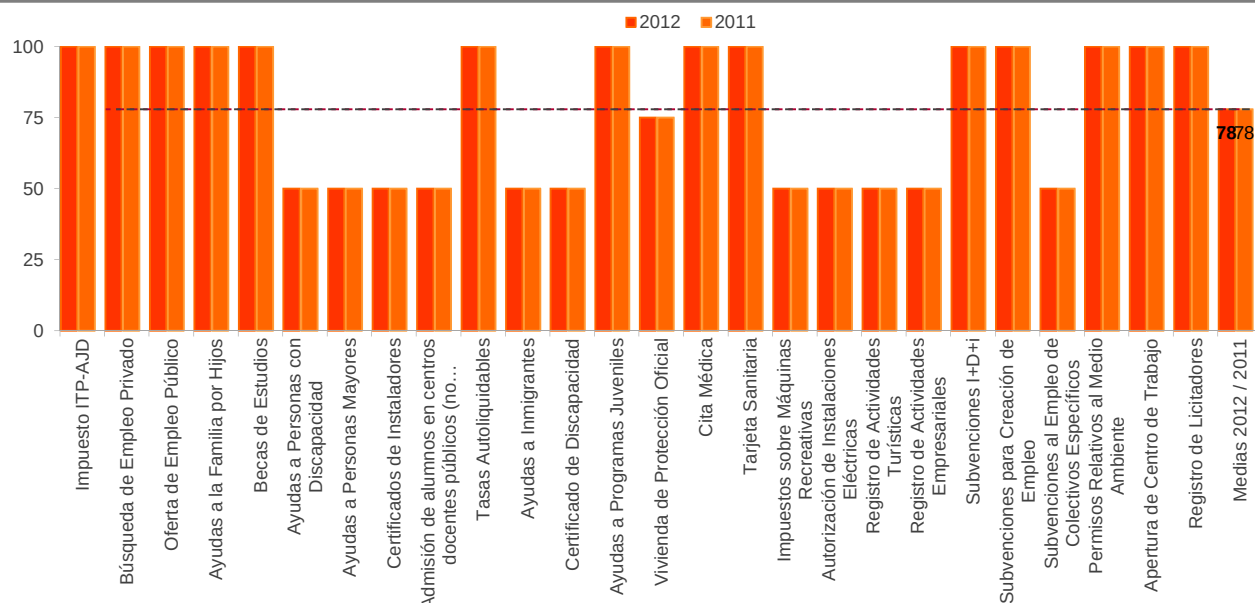


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

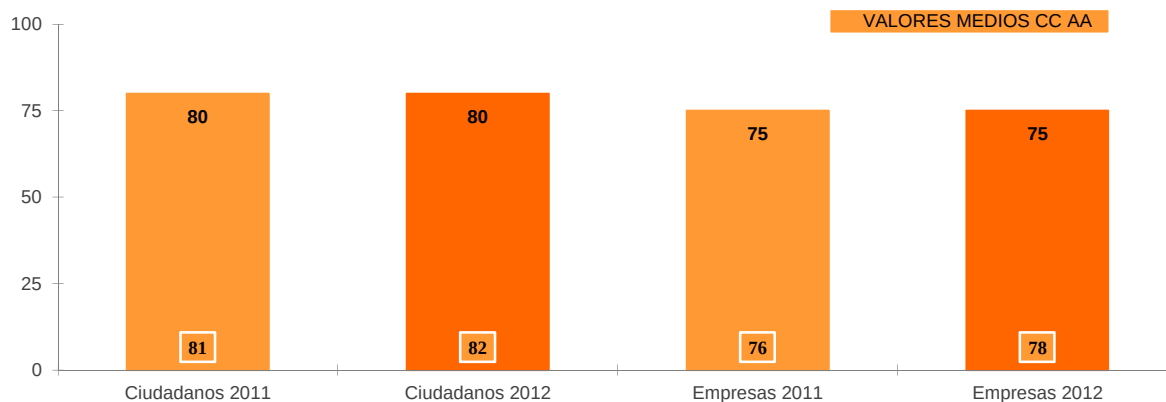
ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.62. Resultado comparativo de los servicios en Cataluña 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.63. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Cataluña, en %

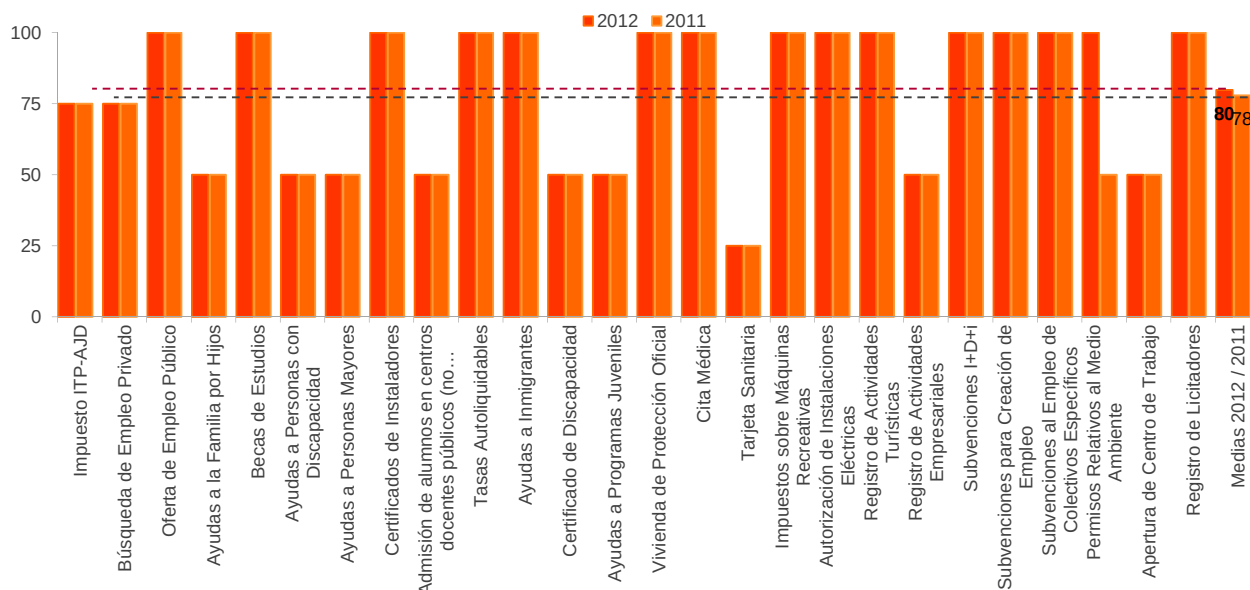


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

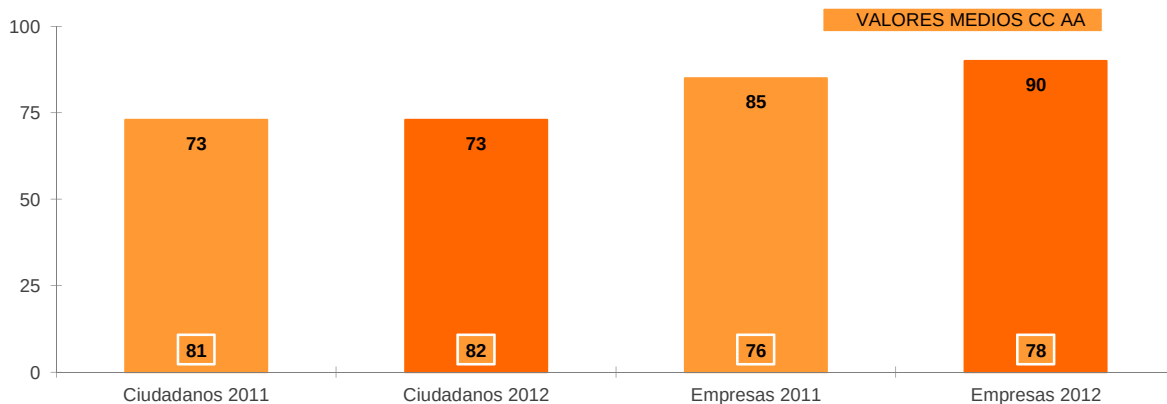
ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.64. Resultado comparativo de los servicios en Comunidad Valenciana 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.65. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Comunidad Valenciana, en %

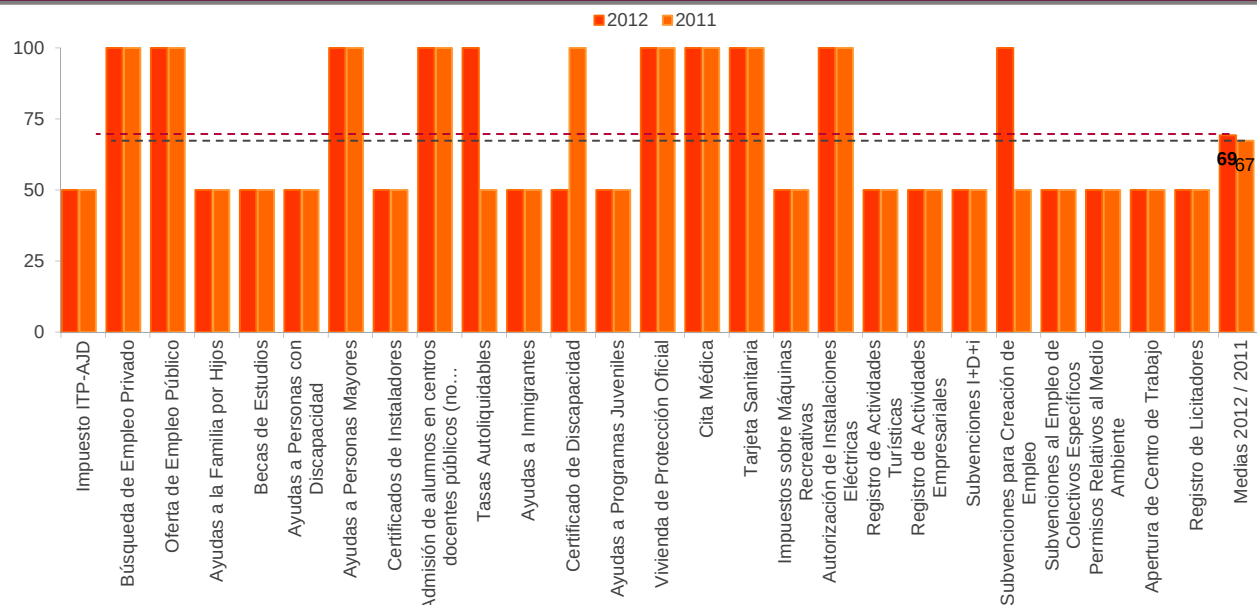


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

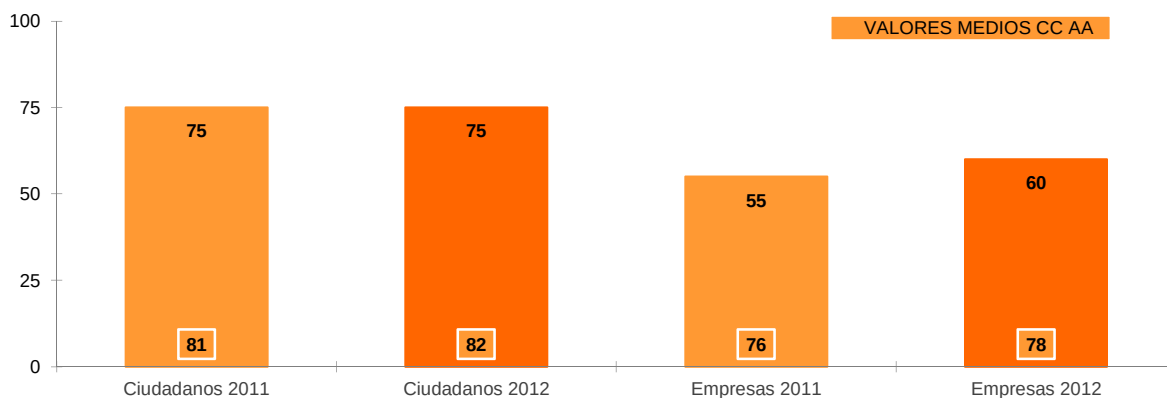
ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.66. Resultado comparativo de los servicios en Extremadura 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.67. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Extremadura, en %

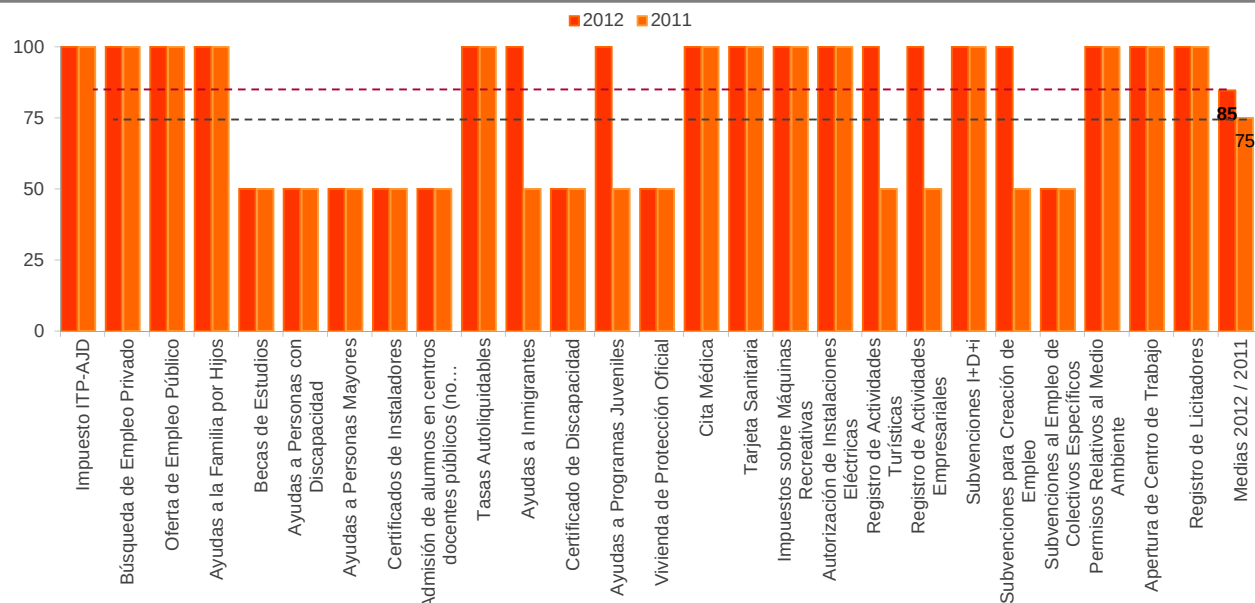


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

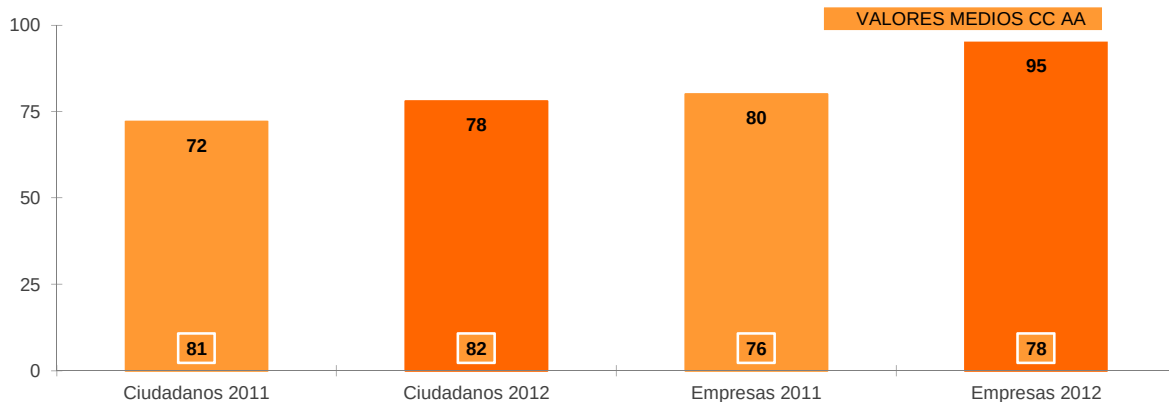
ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.68. Resultado comparativo de los servicios en Galicia 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.69. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Galicia, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.70. Resultado comparativo de los servicios en La Rioja 2011 / 2012, en %

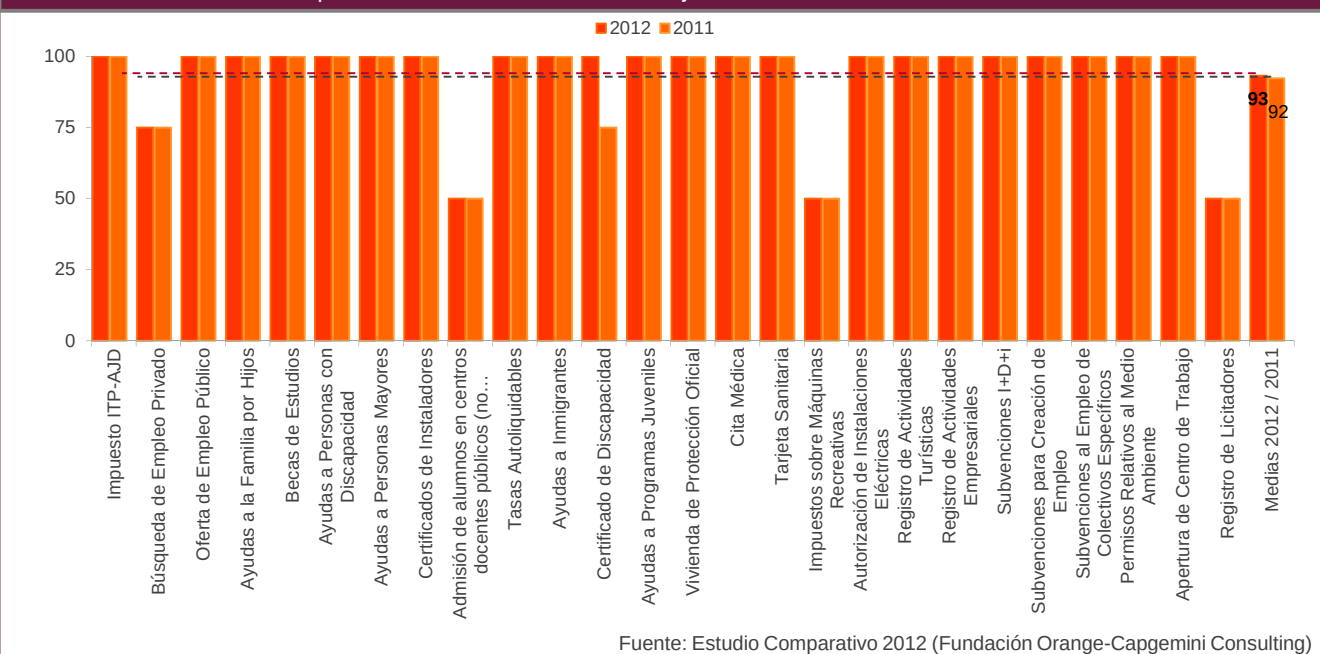
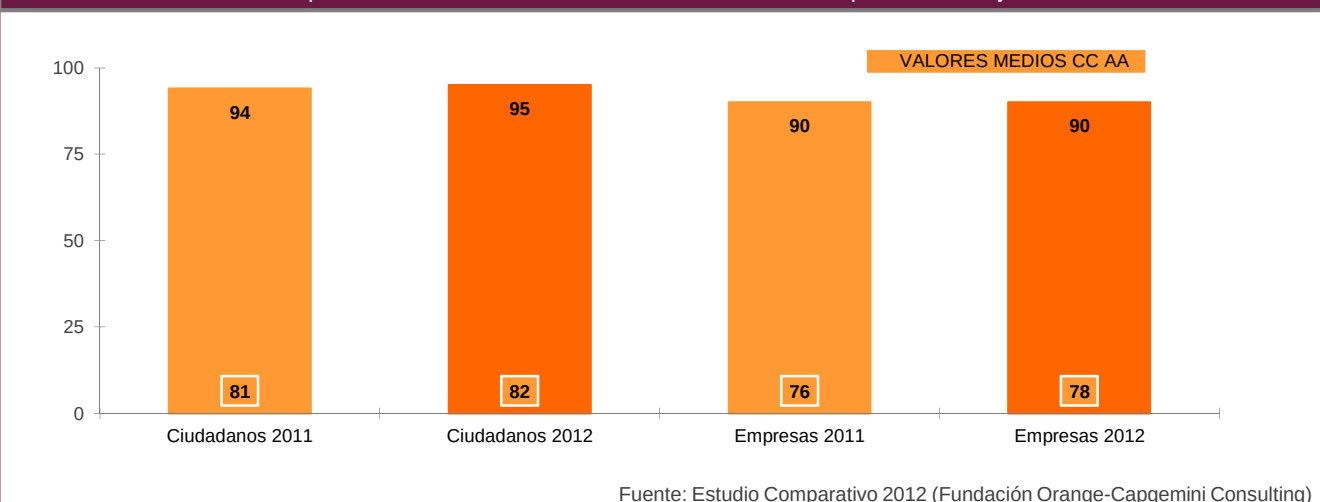


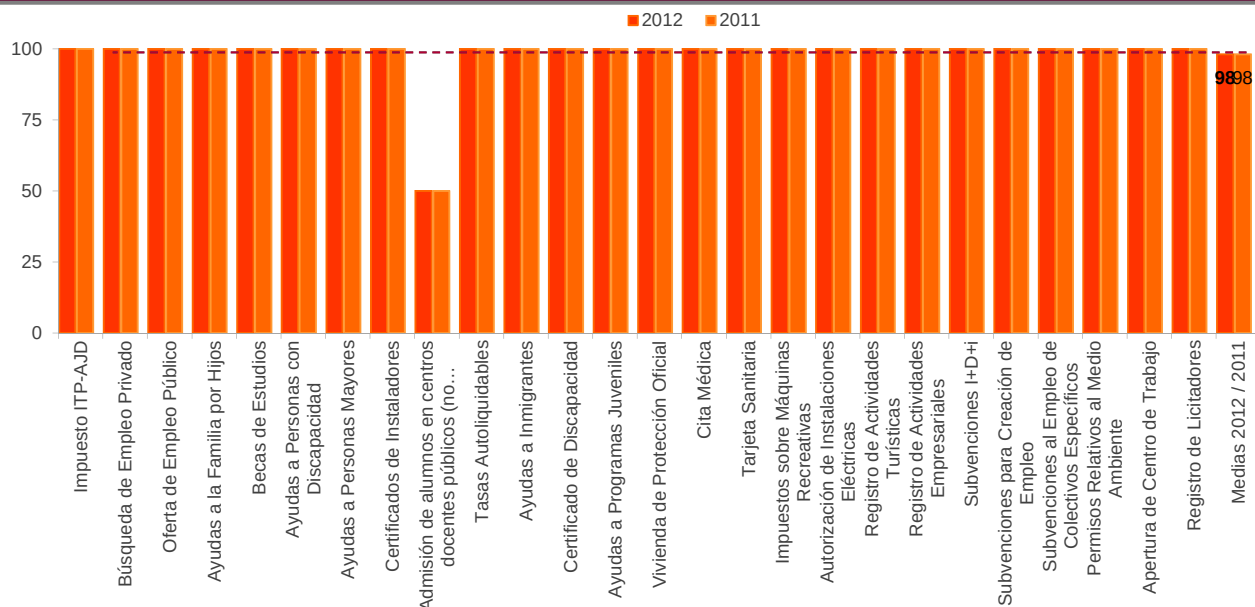
Gráfico 5.71. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas La Rioja, en %



5. ANEXOS

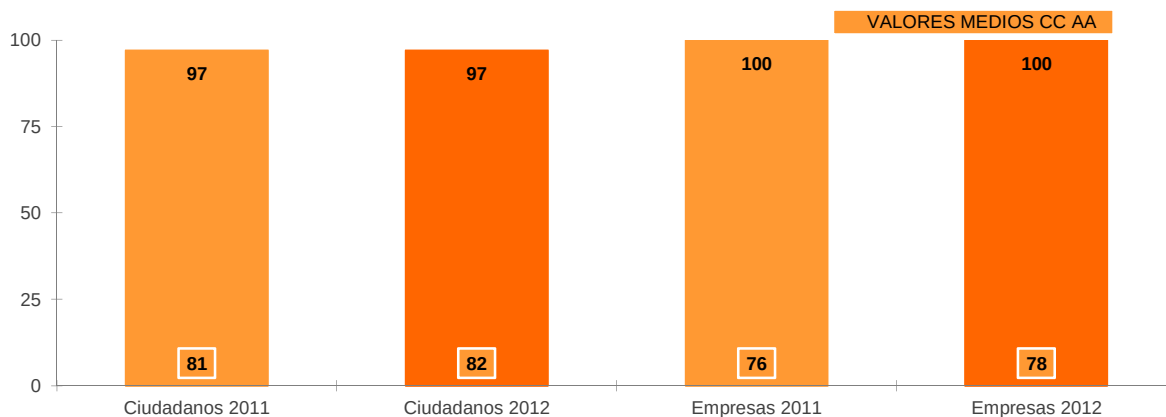
ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.72. Resultado comparativo de los servicios en Madrid 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.73. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Madrid, en %

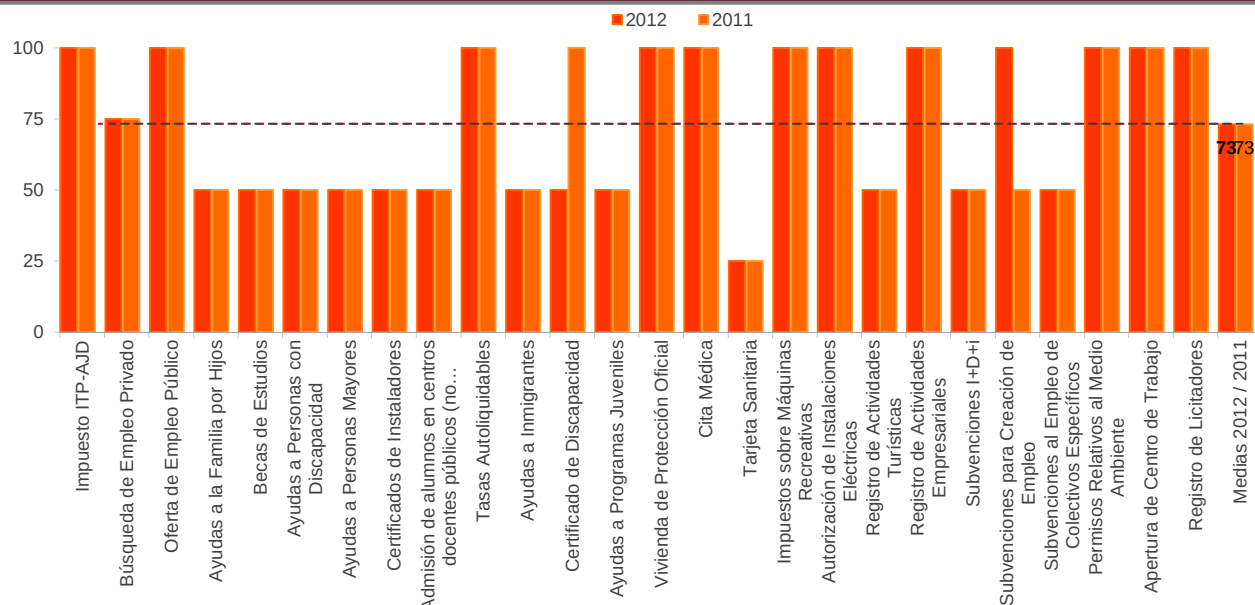


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

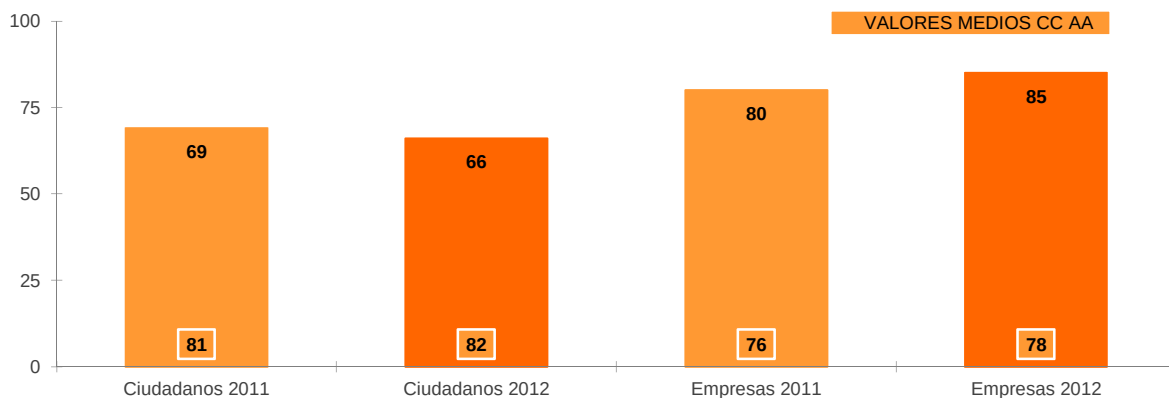
ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.74. Resultado comparativo de los servicios en Murcia 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.75. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Murcia, en %

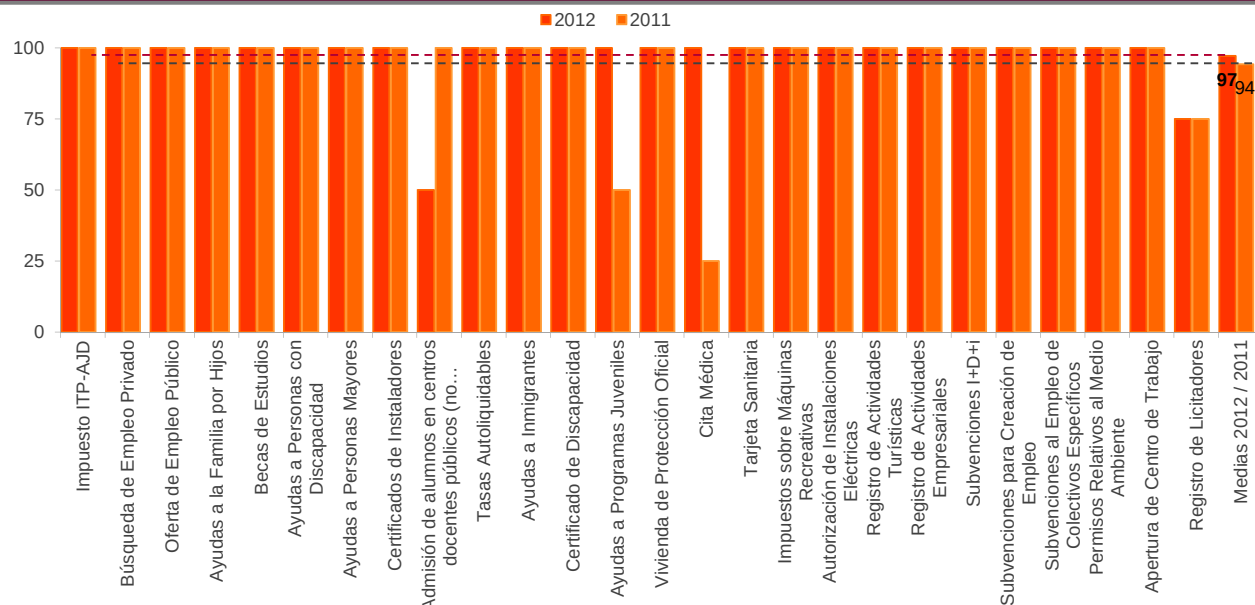


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

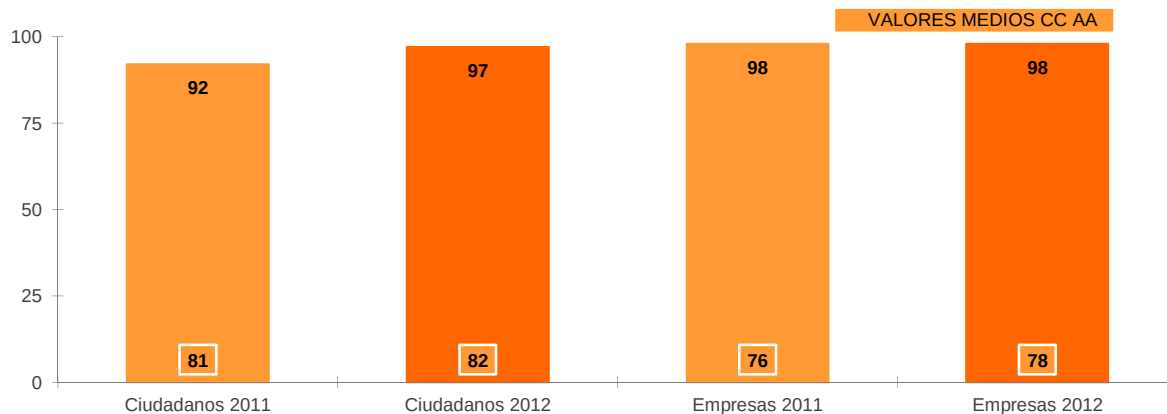
ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.76. Resultado comparativo de los servicios en Navarra 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.77. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Navarra, en %

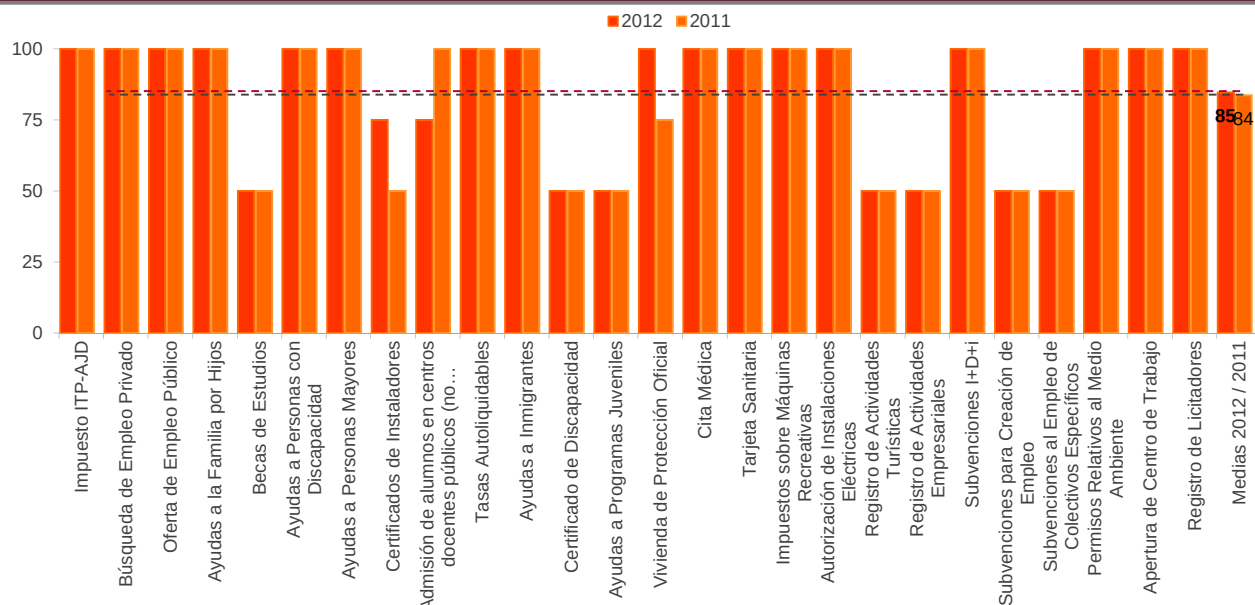


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

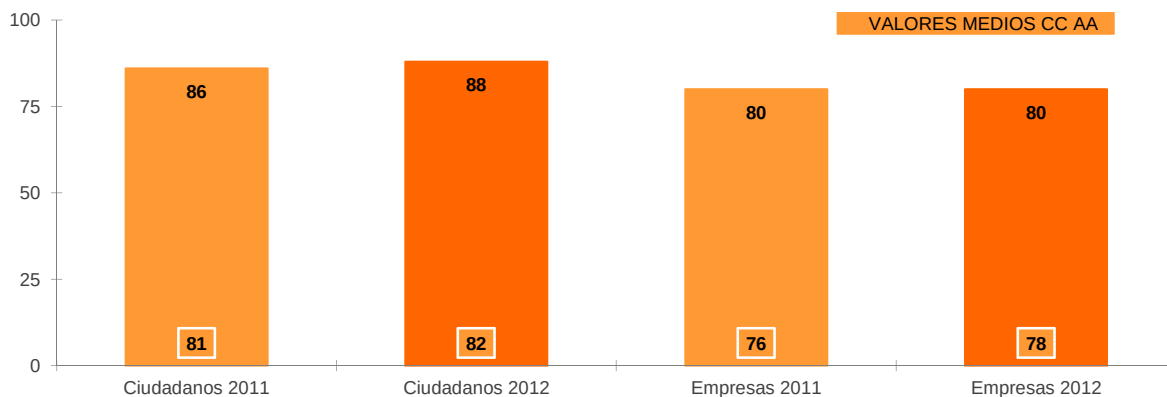
ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.78. Resultado comparativo de los servicios en País Vasco 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.79. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas País Vasco, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5. ANEXOS

ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

Gráfico 5.80. Resultado comparativo de los servicios en Ceuta 2011 / 2012, en % *

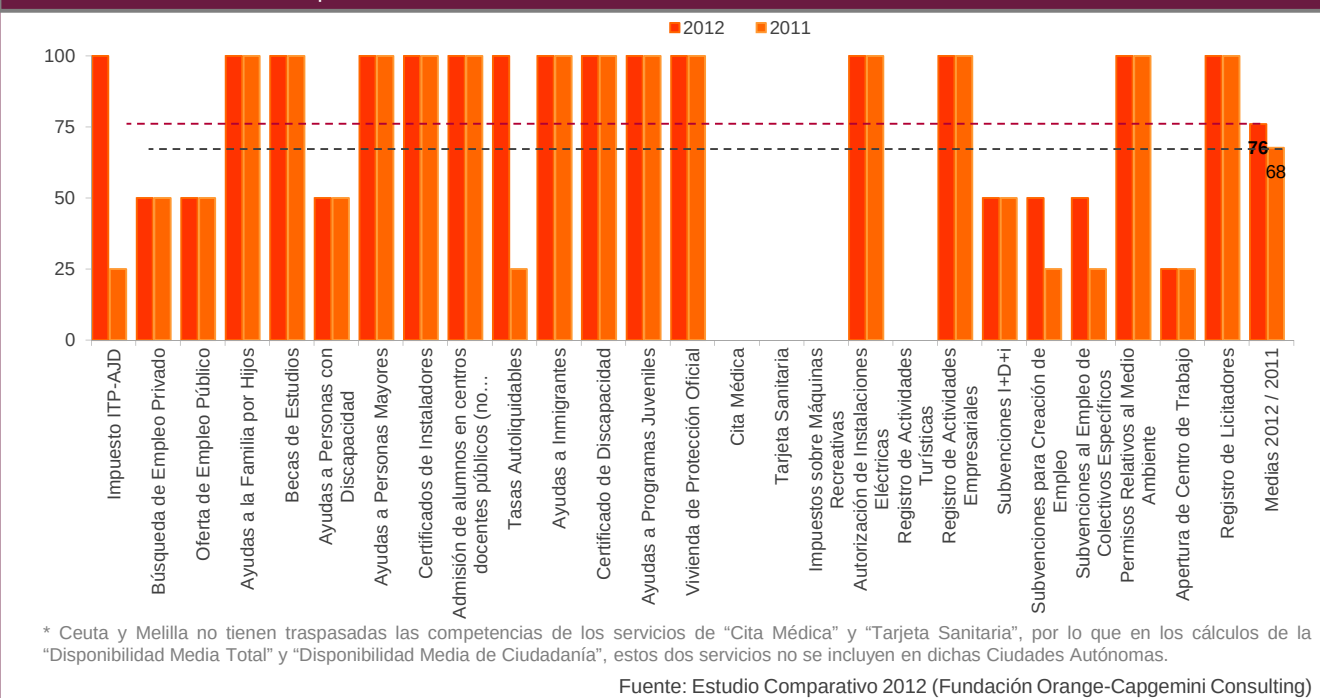
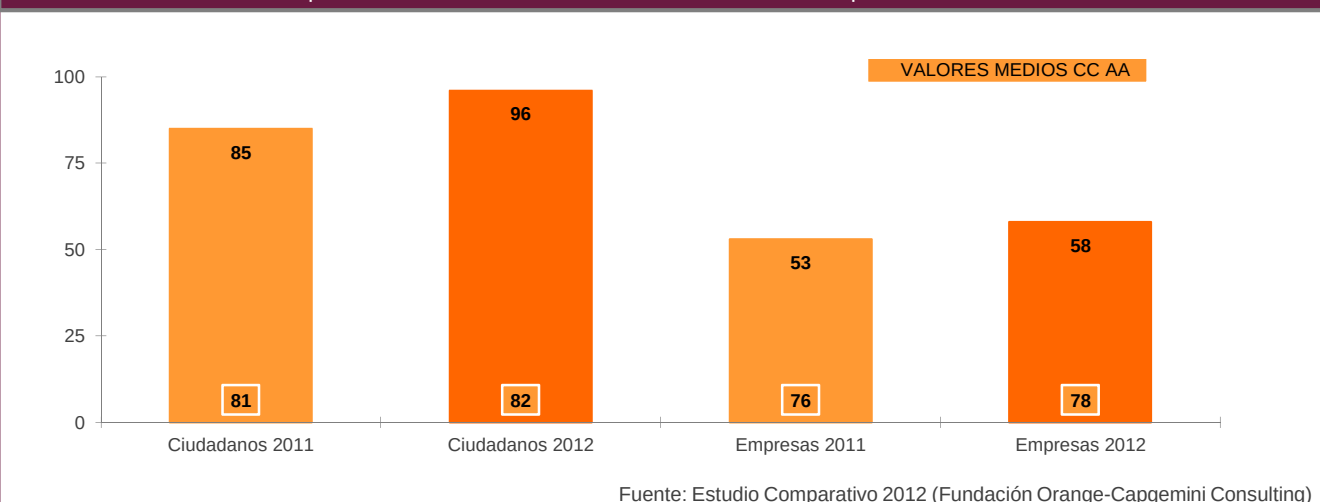


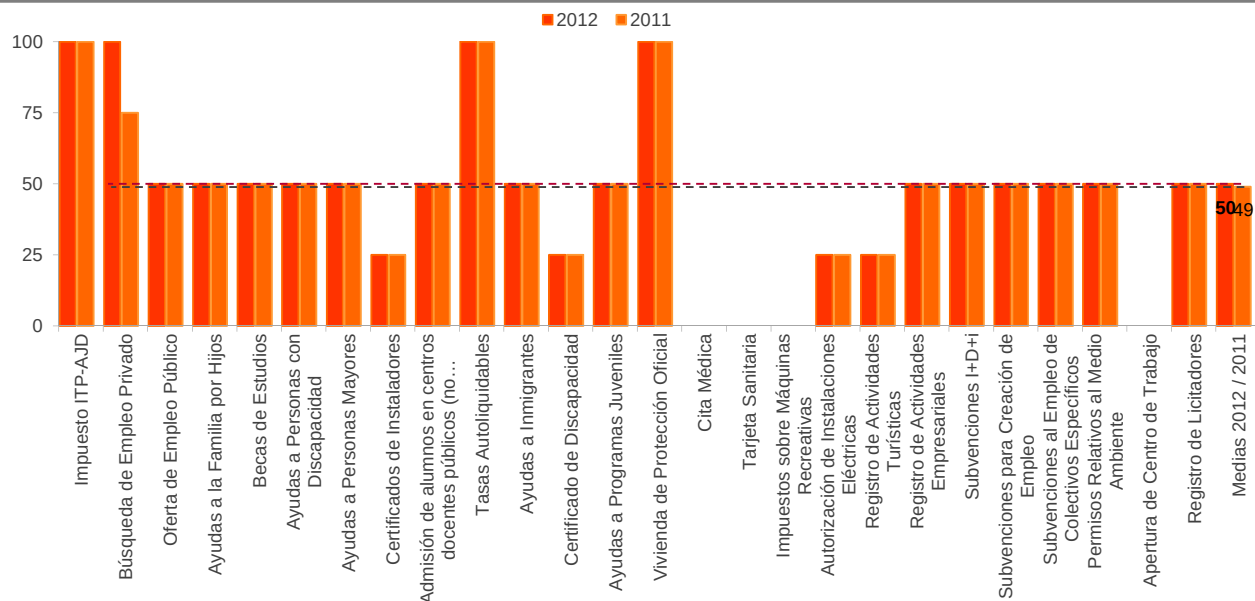
Gráfico 5.81. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Ceuta, en %



5. ANEXOS

ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 por CC AA

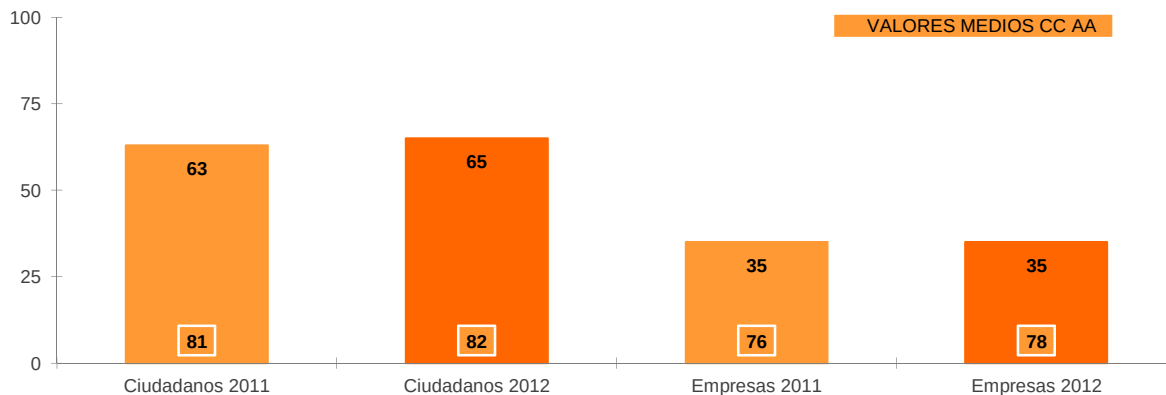
Gráfico 5.82. Resultado comparativo de los servicios en Melilla 2011 / 2012, en % *



* Ceuta y Melilla no tienen traspasadas las competencias de los servicios de "Cita Médica" y "Tarjeta Sanitaria", por lo que en los cálculos de la "Disponibilidad Media Total" y "Disponibilidad Media de Ciudadanía", estos dos servicios no se incluyen en dichas Ciudades Autónomas.

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.83. Diferencial disponibilidad 2011 / 2012 servicios ciudadanía vs empresas Melilla, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

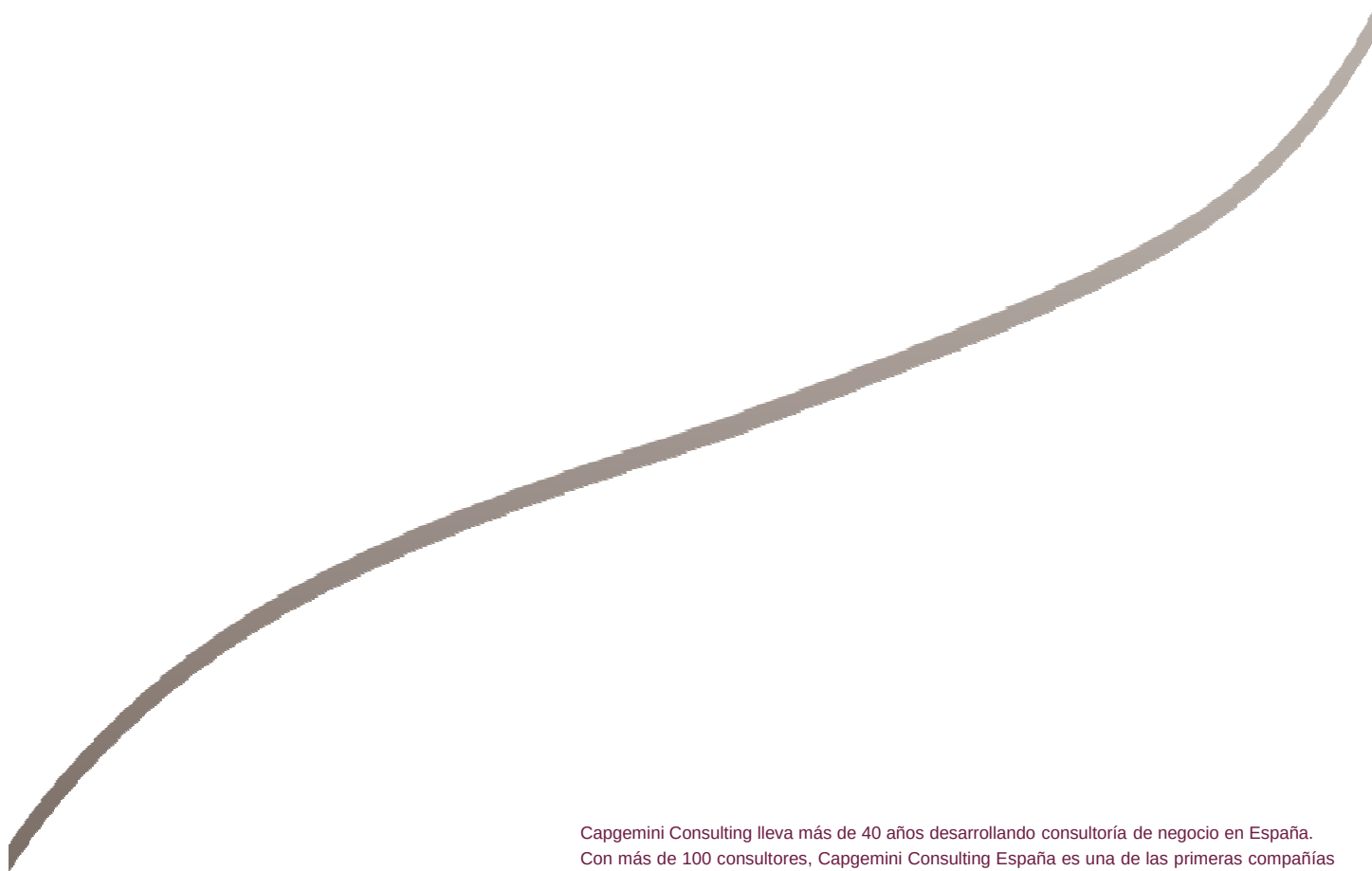


Fundación
Orange



•ESPAÑA 2012

© 2012 Fundación Orange España - All rights reserved



Capgemini Consulting lleva más de 40 años desarrollando consultoría de negocio en España. Con más de 100 consultores, Capgemini Consulting España es una de las primeras compañías de consultoría de negocio en España, estando integrada en una red de 3.900 consultores del Grupo Capgemini, lo que constituye una ventaja competitiva al servicio de nuestros clientes en cerca de 30 países en todo el mundo. El tamaño y su red internacional permiten a Capgemini Consulting contar con una experiencia capaz de dar respuesta a problemáticas globales de compañías en cualquier sector de actividad: Sector Público, Industria, Salud y Sanidad, Automoción, Energía, Utilities, Gran Consumo y Distribución, Transporte, Turismo, Telecom & Media, Banca y Seguros.

Para más información:
www.es.capgemini.com/servicios/consulting



Capgemini Consulting España
C/ Anabel Segura, 14
28100 – Alcobendas – Madrid
Tel.: +34 916 57 70 00 Fax: +34 916 61 20 19
es.info@capgemini.es

© 2012 Capgemini Consulting - All rights reserved