

IV ESTUDIO

e-administración autonómica

“La ventanilla única, un mecanismo para coordinar las administraciones y fomentar el uso de la e-administración”

“Se necesitan usuarios para hacer rentable la administración electrónica”

Índice	página
Objetivos	3
Ficha IV estudio	4
Datos generales 2014	5
Datos por comunidades	9
Consejerías con mayor número de SIT y STC	13
Trámites que ofertan las CCAA	15
Faltan ciudadanos	18
Pruebas prácticas	21
Localización y accesibilidad a la e-administración	25
Fallos de conexión	26
Enlaces e idiomas de las webs	27
Conclusiones	28

Objetivos

El **IV Estudio sobre la e-administración autonómica** pretende conocer el grado de desarrollo de los servicios interactivos que prestan las comunidades autónomas, contrastar su evolución con los datos del informe de 2009 y apreciar, en su caso, las lagunas en el progreso de los mismos.

Para ello se examinan el número total de servicios interactivos (SIT) que ofrecen las administraciones autonómicas y de ellos cuántos servicios telemáticos tienen como destinatarios a los ciudadanos (STC) lo que permite conocer su peso relativo.

Como novedad, se han añadido dos pruebas prácticas para valorar la celeridad con la que las administraciones responden a las consultas.

Todo esto desde la perspectiva de los ciudadanos en su calidad de tales, es decir, no como profesionales o como partícipes de estructuras empresariales.

Ficha del IV estudio

Se han examinado diecinueve páginas webs, correspondientes a las diecisiete comunidades autónomas y las dos ciudades autónomas.

En las webs se han contabilizado los trámites que aparecen en los portales institucionales desde primeros de enero del año en curso. En el cómputo se incluyen los que se inician telemáticamente y los que se realizan de forma completa. No se registran los procedimientos repetidos y aquellos que se encuentran inactivos desde el año 2012.

Las consultas solicitando información se han remitido a las secciones que tienen habilitadas las webs (atención al ciudadano, buzón consulta, contacto, cuéntanos, servicios de ayuda en línea...) como nexo de unión con el ciudadano.

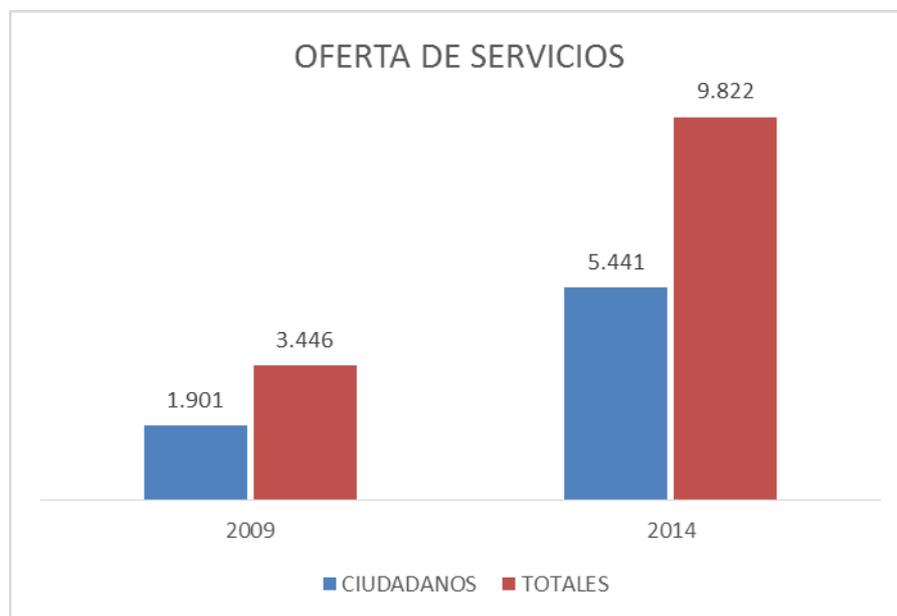
El tiempo de respuesta empleado se computa teniendo en cuenta los días hábiles (de lunes a viernes) de 8:00 a 20:00 horas.

La investigación se realizó entre los meses de enero y junio de 2014.

Datos generales de 2014

En el período de 5 años (2009 a 2014) los servicios interactivos totales (SIT) ofrecidos por el conjunto de las autonomías experimentan un crecimiento del 185%, pasando de 3.446 a 9.822. Este desarrollo representa un incremento anual del 37%.

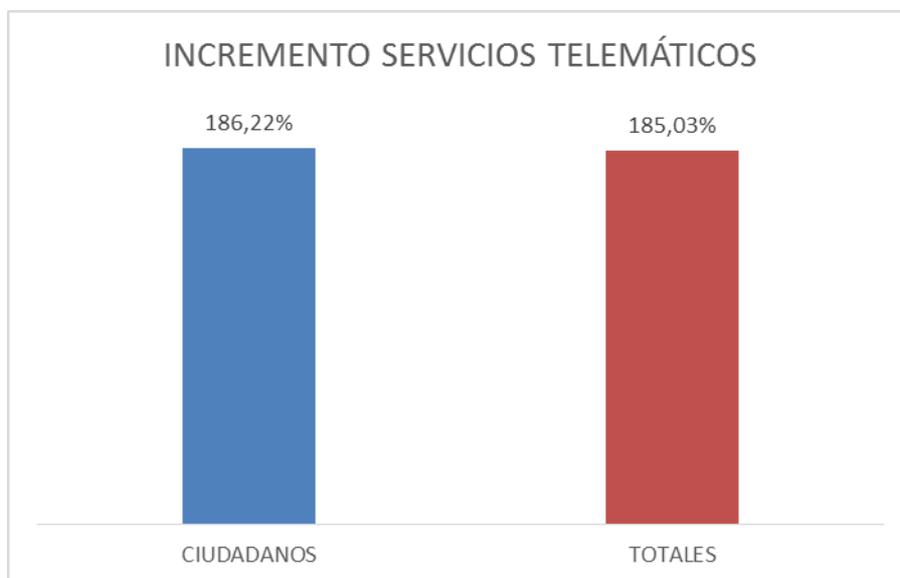
Gráfico 1



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

En el mismo período, los servicios telemáticos dirigidos a los ciudadanos (STC), crecen en un porcentaje del 186% alcanzando en la actualidad los 5.441.

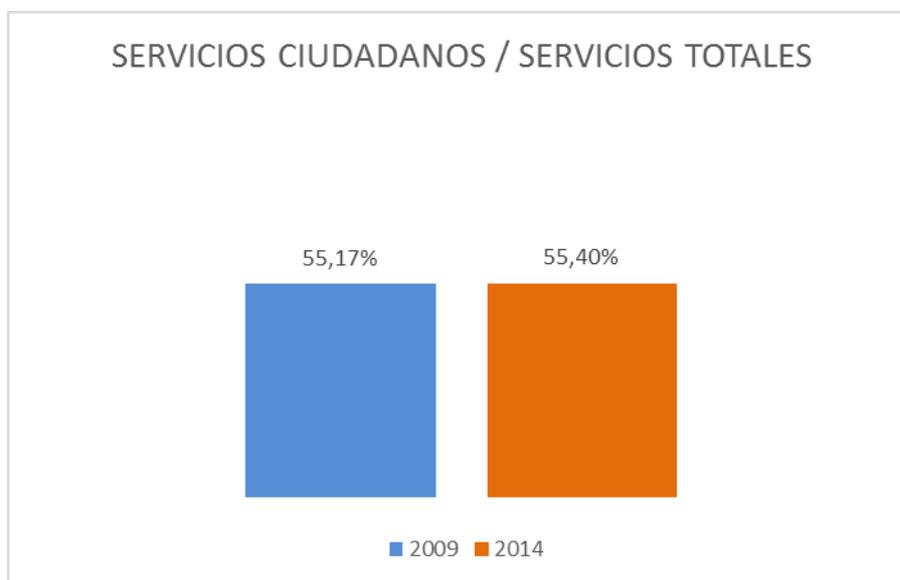
Gráfico 2



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

En consecuencia, los STC aportan un 55,5%, es decir, 3.540 servicios al crecimiento que experimentan los SIT (6.376) en el período de referencia, aumentando levemente su peso específico.

Gráfico 3

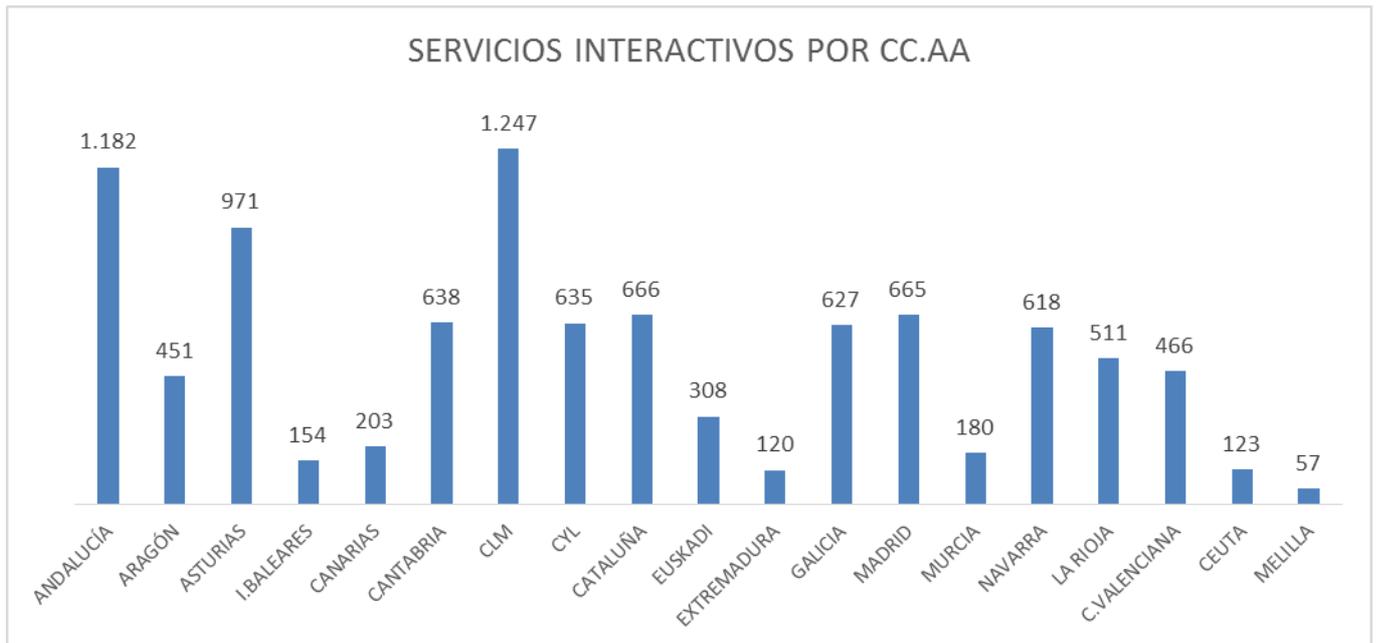


Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

Es una buena noticia. La mala es que el comportamiento de las comunidades autónomas es irregular, como ya se apreciaba en el estudio de 2009, lo que permite continuar hablando de **brecha digital entre territorios**, o si se prefiere de **abismo digital**, dada la profundidad de aquella, que como se verá a continuación crece con el tiempo.

Para percibir claramente la brecha a la que se alude en el párrafo anterior, baste decir que hay 1.190 SIT de diferencia entre la comunidad que más ofrece (Castilla-La Mancha, 1.247) y la que menos (Melilla, 57). En 2009 esta diferencia era de 376 servicios.

Gráfico 4



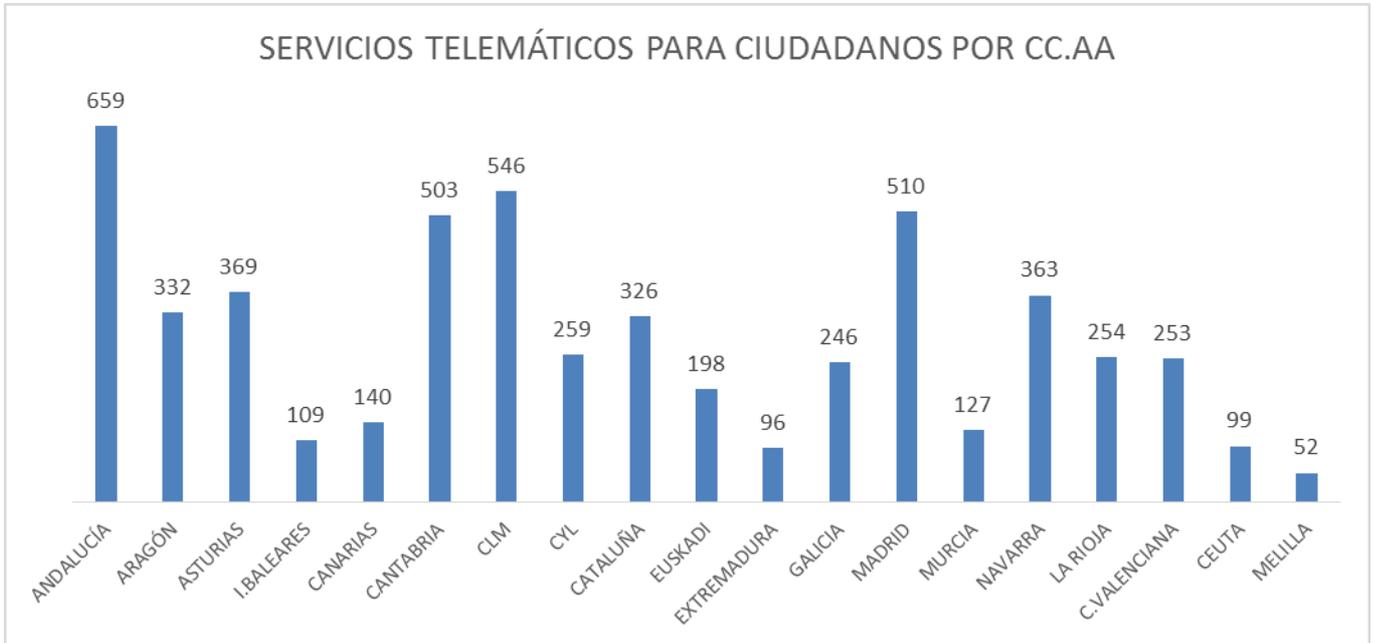
Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

El "abismo" digital alcanza los 607 STC (156 en 2009) de máxima diferencia entre Andalucía, que es la administración con mayor número de servicios para los ciudadanos (659) y Melilla que es la que menos tiene (52).

Nueve autonomías superan la media de 517 SIT, mientras que siete están por debajo y una se sitúa muy próxima.

En el caso de los STC, las cosas no son diferentes: 8 comunidades superan la media de 286 servicios, en tanto que 9 están por debajo de ese umbral.

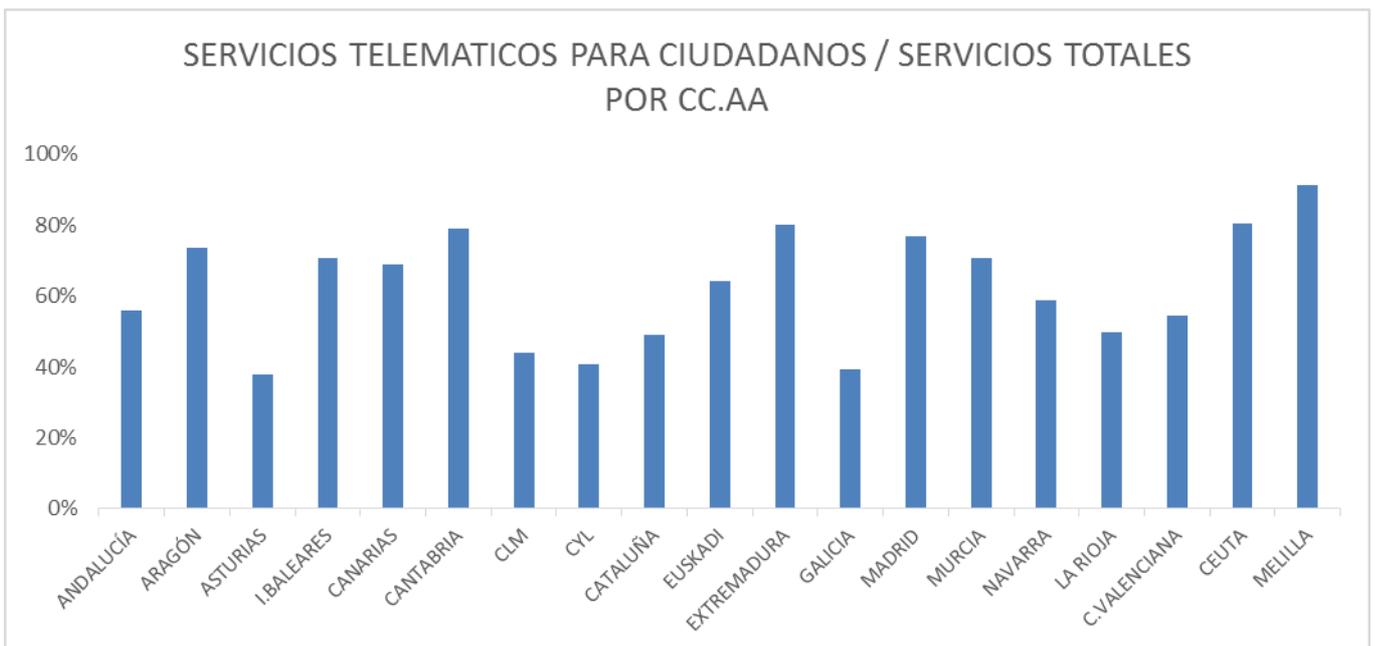
Gráfico 5



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

En 2014, **siete autonomías mantienen un porcentaje de STC sobre SIT por debajo de la media (55,4%)**, cinco años antes eran seis las comunidades en esta situación.

Gráfico 6

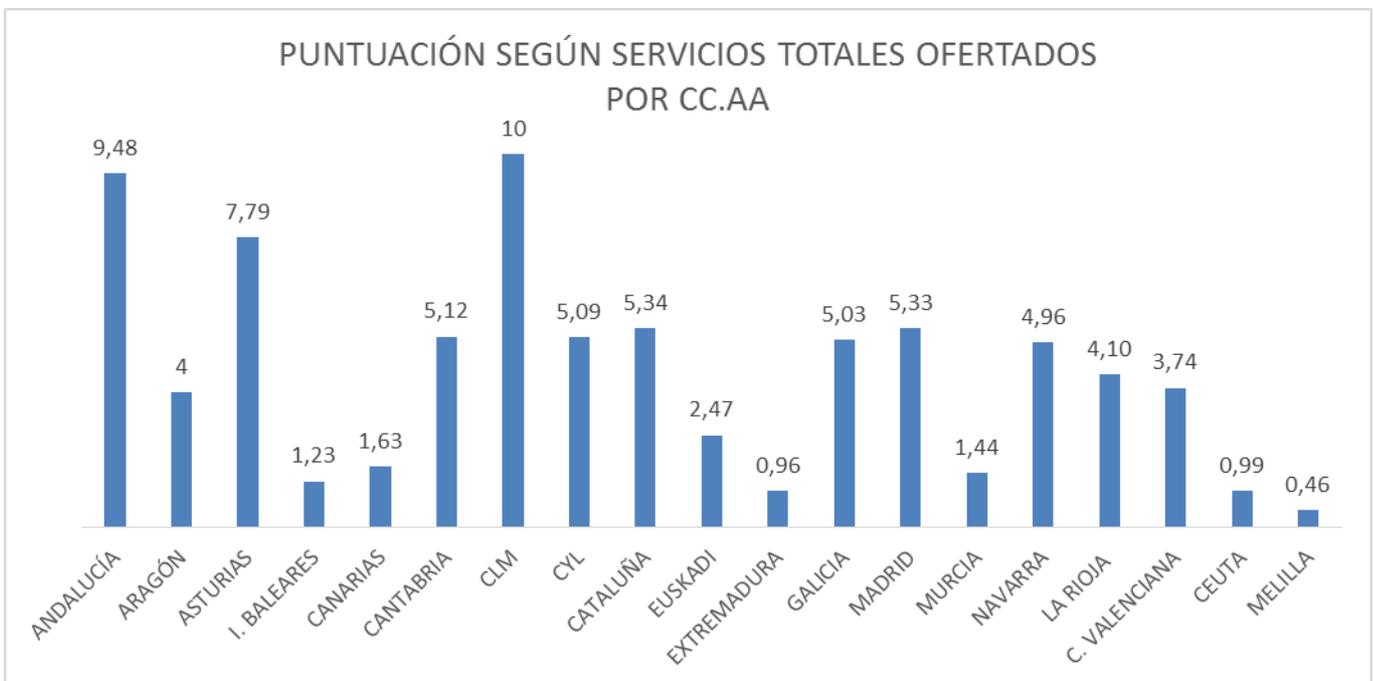


Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

Datos por comunidades en 2014

Según el número de SIT, Castilla-La Mancha es la administración que va a la vanguardia de su desarrollo con 1.247 servicios ofertados, obteniendo por tanto la mayor nota posible, 10 puntos. Por detrás se sitúan Andalucía (9,5) y Asturias (7,8) con 1.182 y 971 trámites respectivamente. Las peores en este capítulo son Ceuta, Extremadura y Melilla, que no llegan a 1 punto. La puntuación media se sitúa en 4,15.

Gráfico 7

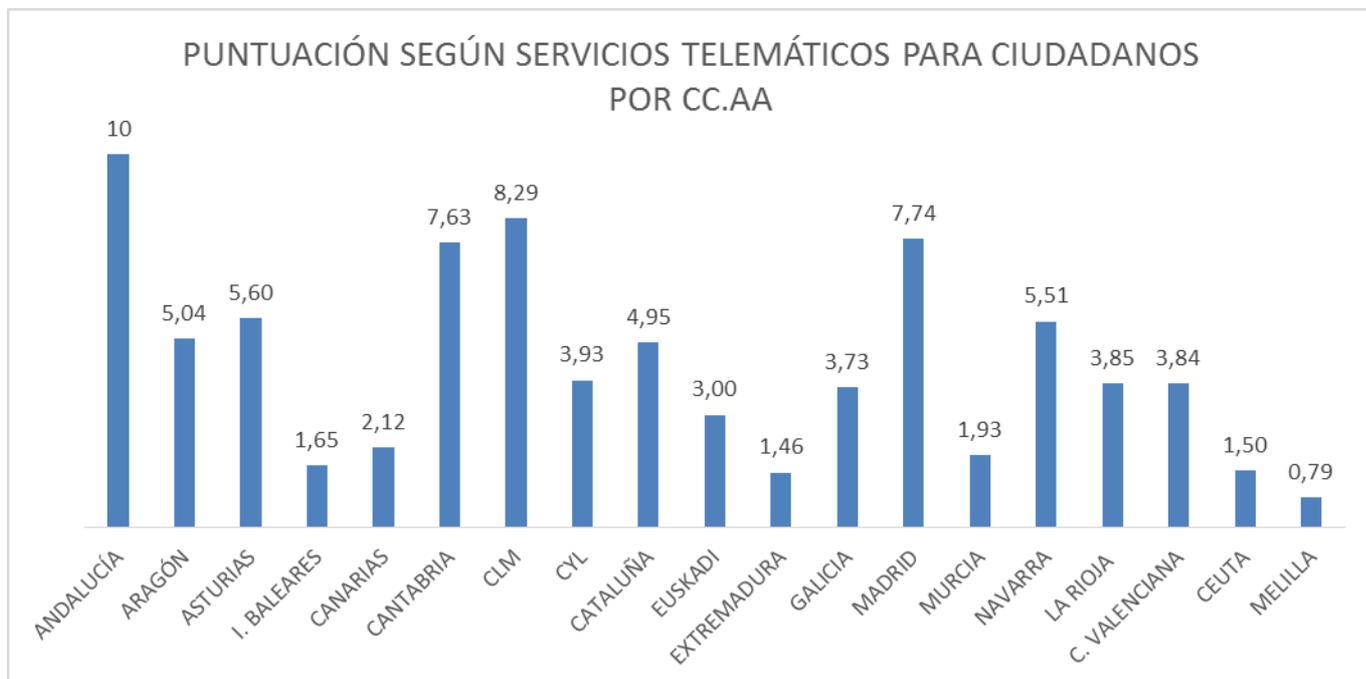


Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

Atendiendo al número de STC las posiciones varían sensiblemente. En este apartado es Andalucía la que alcanza los 10 puntos, con 659 servicios para los ciudadanos, seguida de Castilla-La Mancha (8,3) y Madrid (7,7).

Por debajo de los 2 puntos y alejadas de la media (4,3) se sitúan Islas Baleares, Ceuta, Extremadura, Melilla y Murcia.

Gráfico 8

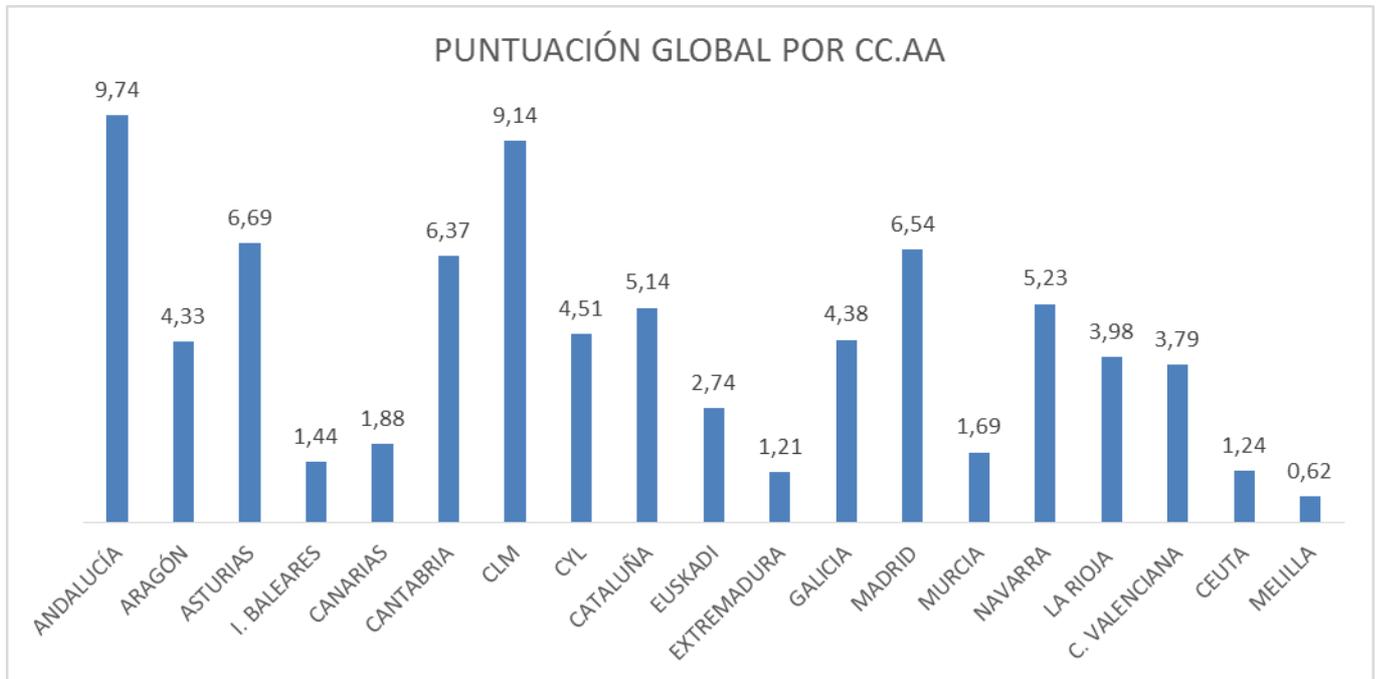


Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

La **puntuación global** sitúa a Andalucía y Castilla-La Mancha en las primeras posiciones con una nota media superior a 9. Les siguen Asturias (6,7), Madrid (6,5) y Cantabria (6,4).

En este ranking, el pelotón de cola lo ocupan Canarias, Ceuta, Extremadura, Islas Baleares, Melilla y Murcia, por debajo de los dos puntos, seguidas de Euskadi (2,74), C. Valenciana (3,79) y La Rioja (3,98). La media se sitúa en 4,25.

Gráfico 9



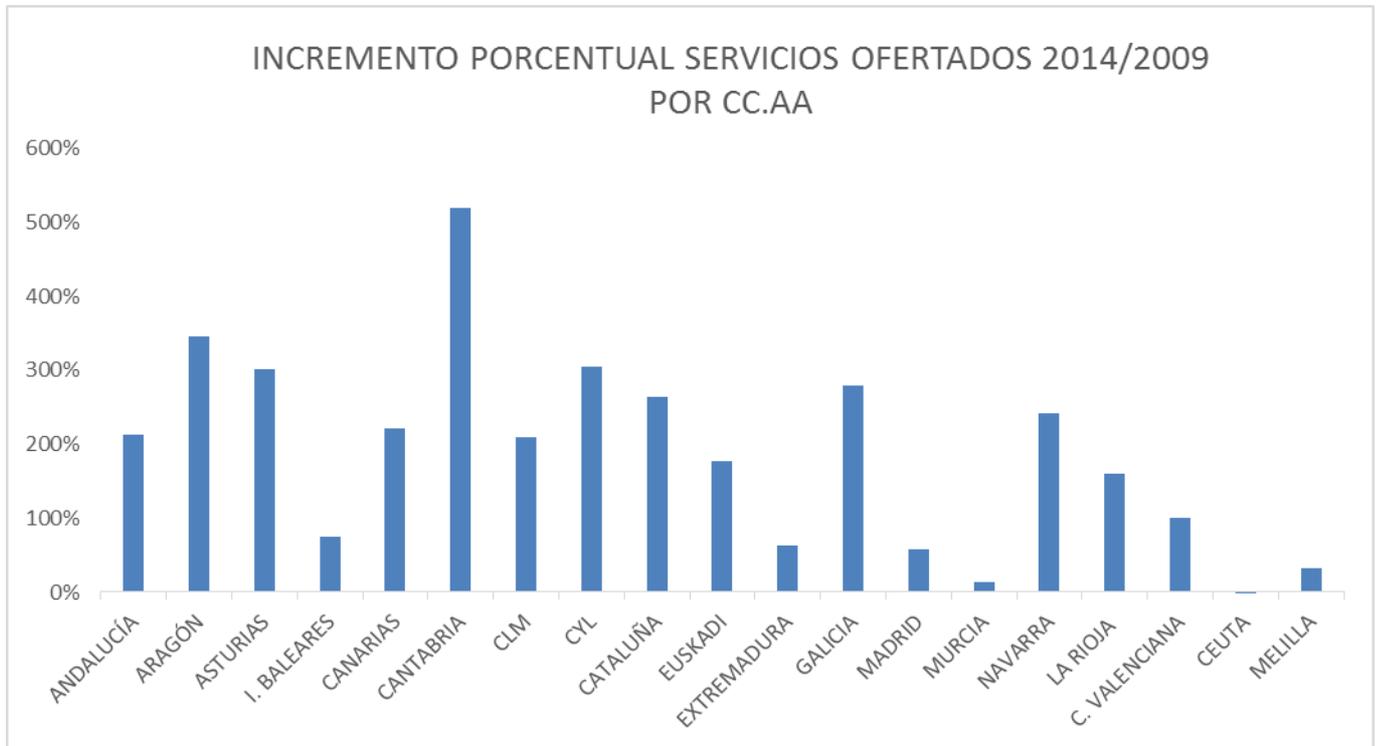
Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

La evolución de los SIT y de los STC en las comunidades pone de manifiesto un nivel de continuidad de las inversiones y del desarrollo de la e-administración en cada autonomía muy diferente, como se puede apreciar en los siguientes gráficos.

Cantabria es con diferencia la comunidad autónoma que más ha evolucionado, en 2009 ofertaba a sus ciudadanos 103 SIT, mientras que en la actualidad ofrece 638, lo que representa un incremento del 519%. Seguida de Aragón, Castilla y León y Asturias todas ellas con subidas superiores al 300%.

En el lado opuesto Murcia (14%), Melilla (32,6%) y Madrid (58,7%). Mención especial requiere la Ciudad Autónoma de Ceuta, que pierde 27 trámites (18%) en relación al año 2009, situándose en 123 SIT.

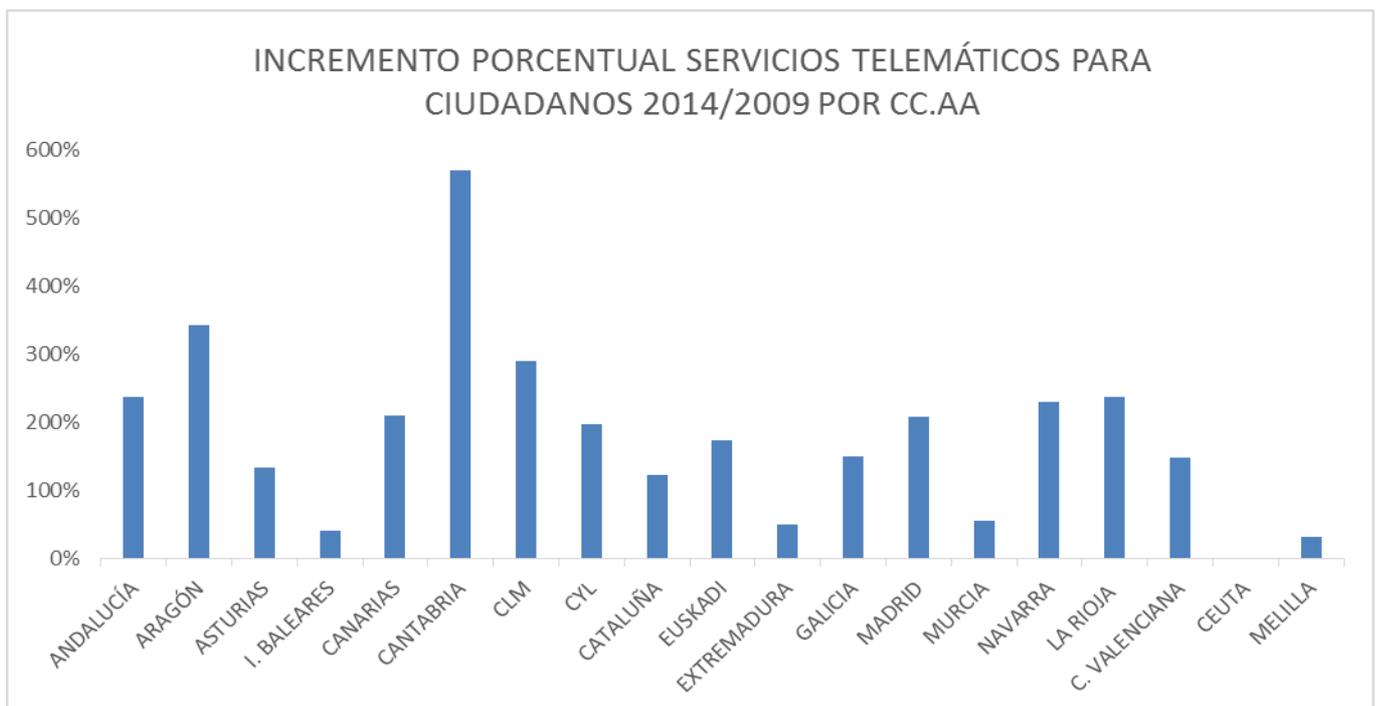
Gráfico 10



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

En los STC cabe destacar de nuevo el esfuerzo de Cantabria y Aragón, con incrementos por encima del 300%. Ceuta, Extremadura, Islas Baleares, Melilla y Murcia concentran las menores evoluciones todas ellas por debajo del 100%.

Gráfico 11



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

Consejerías con mayor número de SIT y STC

En este apartado se han registrado las tres consejerías que ofrecen un mayor número de SIT y STC, en las distintas comunidades, con el objetivo de tener una idea global de las materias que se consideran prioritarias en las administraciones autonómicas.

Se ha teniendo en cuenta que no todas las comunidades tienen el mismo número de consejerías ni agrupan servicios idénticos, pero si comparten una base para poder realizar la comparación. También es preciso considerar que no todas tienen el mismo nivel competencial.

Consejerías con más servicios interactivos totales (SIT)

La Consejería de Economía y Empleo es la que más SIT oferta en Asturias, Canarias, Castilla y León, Extremadura y Galicia.

En Andalucía, Cataluña, Murcia y Navarra este lugar lo ocupa la Consejería de Educación, Cultura y Deporte.

Agricultura y Medio Ambiente son prioritarias para Aragón, Castilla-La Mancha, Islas Baleares y La Rioja.

Ceuta, Madrid y Melilla, ofrecen el mayor número de SIT a sus ciudadanos a través del Departamento de Hacienda.

Las consejerías con más SIT en Cantabria, Euskadi y Comunidad Valenciana son Turismo y Comercio, Sanidad y Políticas Sociales e Infraestructuras respectivamente.

Sólo dos comunidades, Euskadi y Murcia, facilitan el mayor número de SIT a través de las consejerías de Educación, Sanidad y Empleo.

Consejerías con más servicios telemáticos a los ciudadanos (STC)

Andalucía, Cataluña, Islas Baleares, Murcia y Navarra ofrecen el mayor número de STC a través de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte.

En las comunidades de Castilla y León, Euskadi, Extremadura, La Rioja y Madrid este lugar lo ocupa la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales.

El Departamento de Agricultura es primordial en las autonomías de Aragón, Asturias y Castilla-La Mancha.

Por otra parte, Galicia ofrece a sus ciudadanos el mayor número de trámites (STC) en Economía y Empleo.

Las consejerías de Infraestructuras y Turismo y Comercio, son las que proporcionan más STC en la Comunidad Valenciana y en Cantabria respectivamente.

Por último en Ceuta y Melilla la mayor aportación de STC se realiza a través del Departamento de Hacienda.

Educación, Sanidad y Empleo son las consejerías que prestan el mayor número de STC en Andalucía, Canarias, Castilla y León, Cataluña, Euskadi y Murcia.

Trámites que ofertan las CCAA

En el IV estudio sobre e-administración autonómica los trámites que facilitan las diecisiete comunidades autónomas y las dos ciudades autónomas se sitúan en 9.822.

En este apartado se reflejan algunos de estos trámites.

Educación

Ayudas de comedor escolar; ayudas para la adquisición de libros texto y material didáctico; ayudas para el alumnado con necesidad específica de apoyo educativo; asignaciones individualizadas de transporte escolar para alumnado con necesidades especiales escolarizado en centros públicos; VI curso de escuela de familias; acceso a la universidad para mayores de 40 años con acreditación de experiencia laboral o profesional...

Sanidad y Políticas Sociales

Ayudas para pacientes que tengan que desplazarse a otras comunidades; solicitar el carné de donante de órganos; autorización de tratamientos médicos programados en el extranjero; libre elección de médico de familia y pediatra; prestación económica de emergencia social; concesión de ayudas económicas a víctimas de violencia de género; mediación familiar: designación de persona mediadora y mediación familiar gratuita; declaración de idoneidad de los solicitantes de adopción nacional e internacional y actualización de la declaración por vencimiento del plazo de vigencia; atención temprana de 0-3 años; desprotección infantil: ayudas económicas para paliar situaciones de riesgo; presentación de quejas y denuncias ante la Oficina de Defensa de los Derechos del Menor para la investigación de situaciones de amenaza y/o vulneración de los derechos de los menores; piso tutelado/funcional para personas con discapacidad; solicitud de pensiones no contributivas de jubilación; valoración de la situación de dependencia...

Empleo

Ayudas a la conciliación de la vida familiar y laboral para el cuidado de hijos y/o hijas menores. Reducción de jornada de trabajo y/o excedencia laboral; inscripción en junior emprende; subvención para fomentar el autoempleo de jóvenes; autorización de trabajo de menores de dieciséis años en espectáculos públicos; ayudas y/o becas para alumnos desempleados participantes en acciones de formación; renovar demanda empleo; reclamaciones contra despidos...

Hacienda

Cambio de domicilio fiscal; certificados de ingresos tributarios; domiciliación bancaria de devoluciones, pagos y aplazamientos con Hacienda; pago telemático de multas y sanciones...

Medio ambiente

Autorizaciones para realizar quemas en tierras agrícolas; registro de aves de cetrería; tramitación de la licencia de pesca y caza; sorteo de permisos en cotos de pesca fluvial; certificado de destrucción de vehículos al final de su vida útil...

Cultura

Pruebas para la obtención de certificados de lengua gallega: niveles Celga 1, 2, 3, y 4; ayudas para proyectos de investigación sobre el Carlismo 2014; ayudas para tesis doctorales en catalán (TDCAT-DGR); optar a la participación en el certamen joven de graffiti englobado en el programa "Culturaquí"; ayudas para proyectos de artes plásticas y visuales 2014; expedición, copia y anulación de la tarjeta de usuario del sistema de bibliotecas de Castilla y León; préstamo interbibliotecario; beca carnet joven conéctate a la fotografía ...

Seguridad

Denuncia por robo en el interior de vivienda, comercio u otros establecimientos; denuncia por robo de vehículo; autorización de un servicio de escolta privado...

Vivienda

Ayudas para viviendas protegidas destinadas al alquiler; bolsa de intercambio de vivienda protegida; cédula de habitabilidad de segunda ocupación; descalificación de viviendas con protección oficial (VPO); deficiencias, reclamaciones, averías, incidencias en viviendas del IVIMA; dación en pago de una vivienda protegida...

Animales de compañía

Registro de animales de compañía; certificado de no haber sido sancionado para obtener la licencia municipal por la tenencia de animales potencialmente peligrosos...

Faltan ciudadanos

No obstante, a pesar de los servicios que ofertan las diferentes consejerías y de los trámites que posibilitan las comunidades (e incluso la Administración General del Estado y los ayuntamientos) la e-administración está muy lejos de alcanzar su potencial de desarrollo.

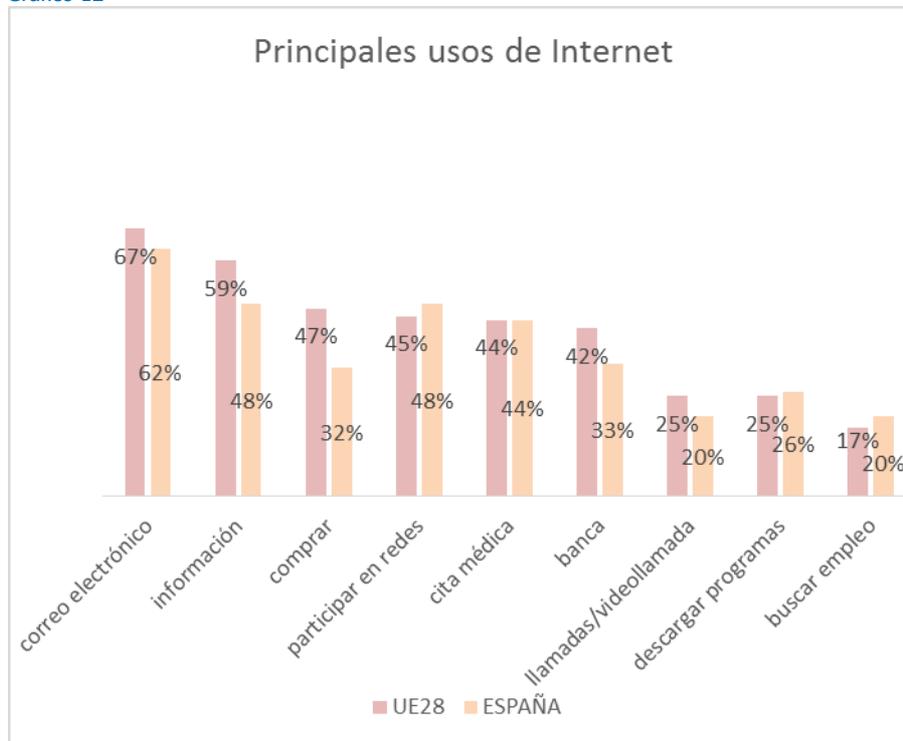
Así se desprende al menos de las cifras que se muestran en el siguiente capítulo sobre el número de trámites realizados (facilitadas por varias comunidades y que pueden reflejar la tónica general, si es que ésta no es peor) y trámites per cápita entre la población de 16 a 80 años.

La necesidad de incorporar ciudadanos a la e-administración se ve reforzada, y se debería ver facilitada, porque la vida del ciudadano está plagada de actos de relación con la administración.

Los datos del Informe Anual "La Sociedad en Red" del ONTSI ponen en evidencia esta falta de "rentabilidad" de la administración electrónica, teniendo en cuenta, tal y como señala el propio Informe, que aparte de la Administración General del Estado y de las comunidades autónomas, hay 3.710 ayuntamientos conectados (casi un 50%) que proporcionan cobertura al 90% de la población, lo que hace más complicado entender el bajo nivel de uso de la administración electrónica.

Por otra parte, de acuerdo con el mismo Informe, de los principales usos de Internet, sólo la cita médica, como representativa de la administración electrónica consigue colarse entre los usos preferidos de los usuarios.

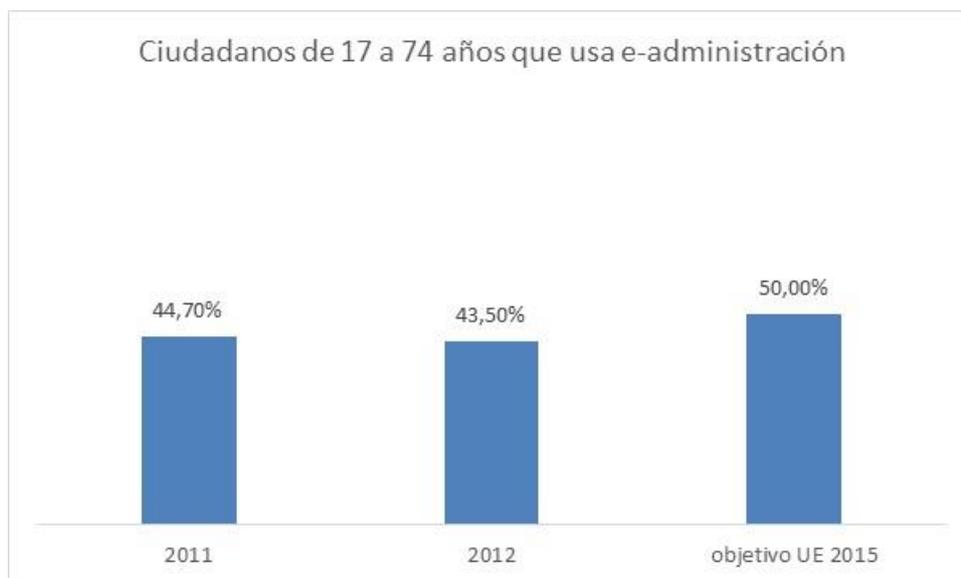
Gráfico 12



Fuente: ONTSI. La Sociedad en Red. Informe Anual 2013

Pero hay más riesgos para alcanzar una e-administración verdaderamente rentable y útil. Así, si se atiende al número de ciudadanos de 17 a 74 años que usan los servicios telemáticos administrativos se observa que está por debajo del 50%.

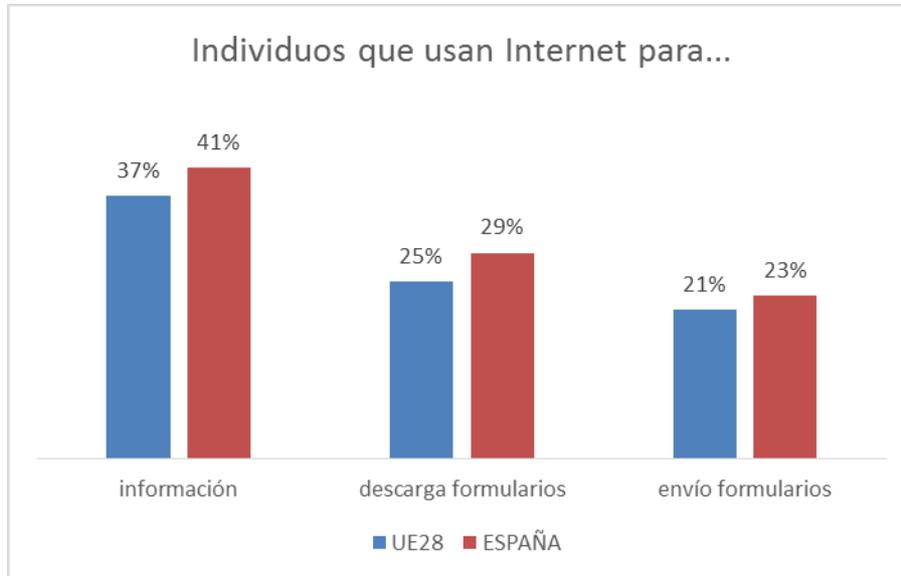
Gráfico 13



Fuente: ONTSI. La Sociedad en Red. Informe Anual 2013

El otro gran riesgo es el escaso uso de los servicios más sofisticados de la e-administración (23%).

Gráfico 14



Fuente: ONTSI. La Sociedad en Red. Informe Anual 2013

Pruebas prácticas

En este capítulo se evalúa la capacidad de respuesta de las comunidades autónomas ante las consultas que realizan los ciudadanos a través de la administración electrónica.

Se toman en consideración distintos aspectos: confirmación de haber recibido la consulta; asignación de un código de referencia; reenvío de la solicitud de información a otro departamento, indicando o no a que sección se envía; envío de la información mediante correo electrónico o adjuntando un enlace con la información. También se analiza el tiempo de espera hasta obtener la contestación.

Consultas realizadas

Se remiten dos preguntas relacionadas con la e-administración:

- Número de SIT y STC que brindan las administraciones a sus ciudadanos.
- Número de trámites telemáticos que se han realizado en 2013.

Las consultas se cursan los días 29 de abril y 6 de junio respectivamente.

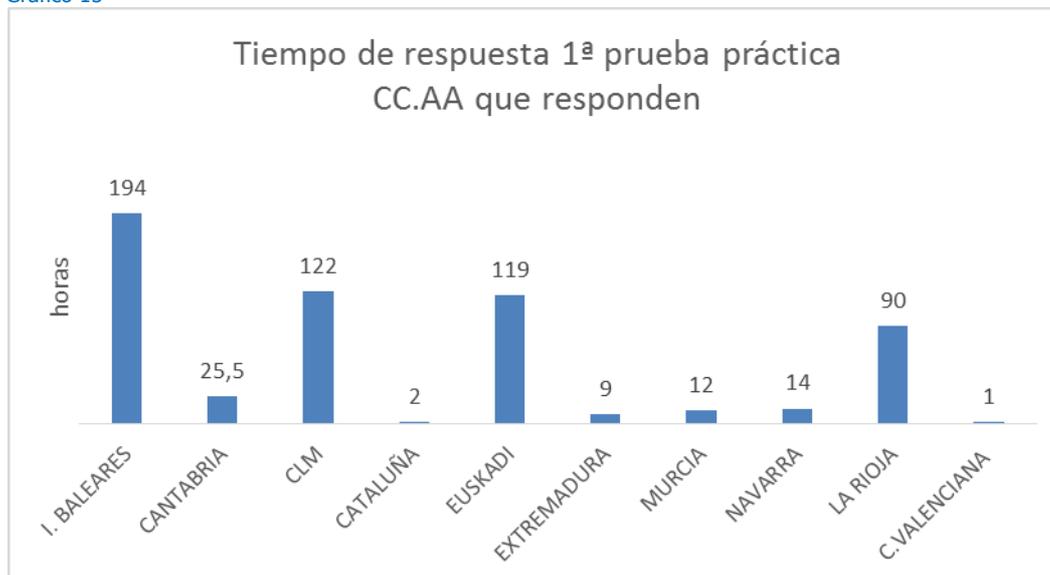
Número de SIT y STC

Islas Baleares, Cantabria, Castilla-La Mancha, Cataluña, Navarra, La Rioja y Comunidad Valenciana facilitan con exactitud la información solicitada.

Según estos informes, la totalidad de trámites telemáticos que ofertan dichas administraciones oscilan entre los 1271 y 112. En relación a los STC este baremo se situaría entre los 668 y 45 servicios interactivos.

El tiempo de espera hasta obtener la información se mueve en una horquilla de entre 1 y 194 horas.

Gráfico 15



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

Extremadura y Murcia proporcionan un link que remite a la sede electrónica.

Tres autonomías Andalucía, Castilla y León y Madrid, comunican que se tramite la solicitud de información a otro departamento.

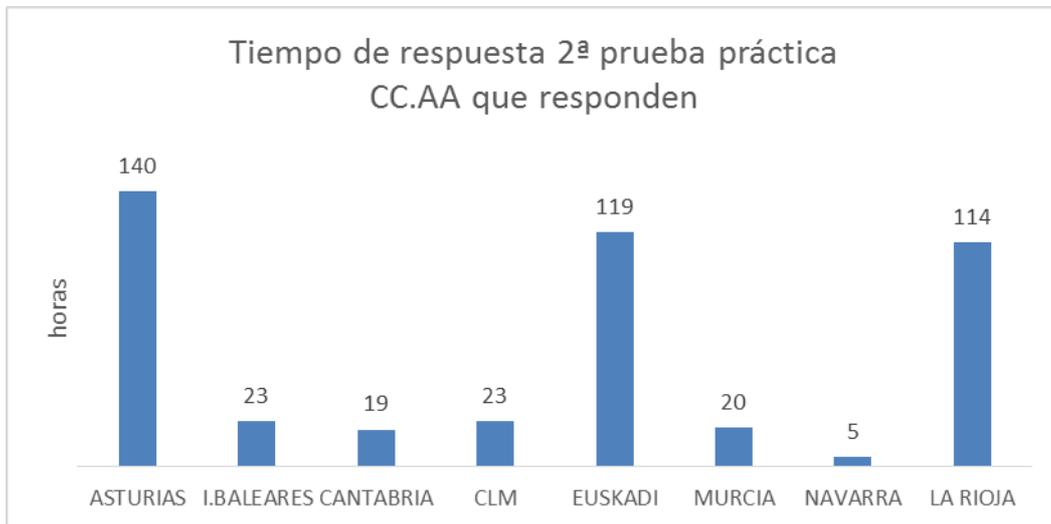
Por otro lado, las administraciones de Aragón, Canarias, Euskadi y Galicia, confirman que han recibido el correo y pasan una copia al departamento correspondiente para que pueda atender la solicitud.

Ofrecen el **código de referencia** Islas Baleares, Canarias, Castilla-La Mancha, Cataluña, Euskadi y Madrid.

Número de trámites telemáticos que se han realizado en 2013

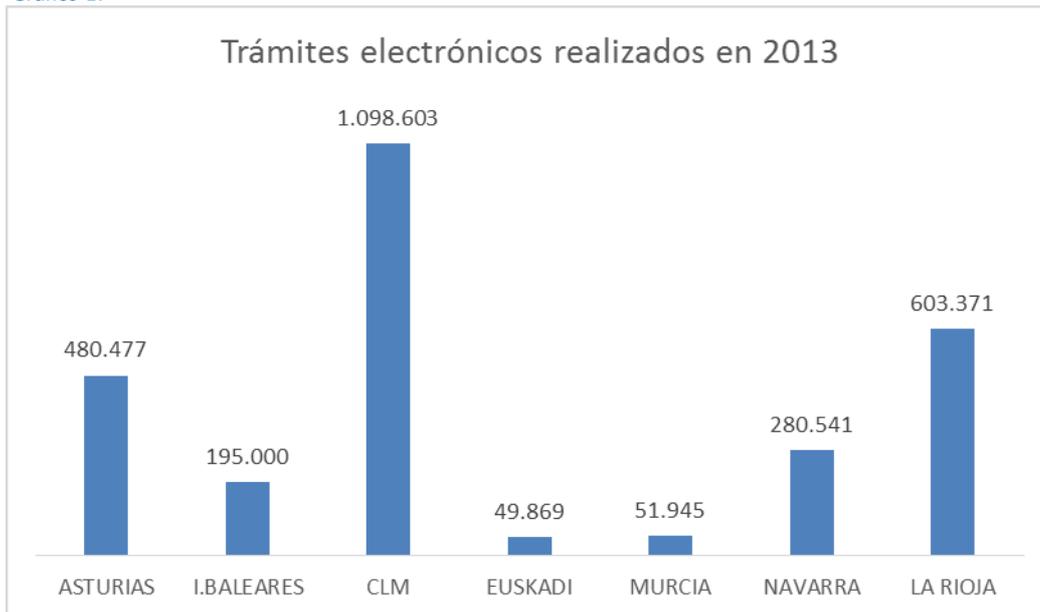
Solo siete autonomías proporcionan esta información: Asturias, Islas Baleares, Castilla-La Mancha, Euskadi, Murcia, Navarra y La Rioja, en un periodo de tiempo que oscila entre las 5 y 140 horas. Según estas fuentes en 2013 el número total de trámites electrónicos realizados oscilan entre 1.098.603 y 49.869.

Gráfico 16



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

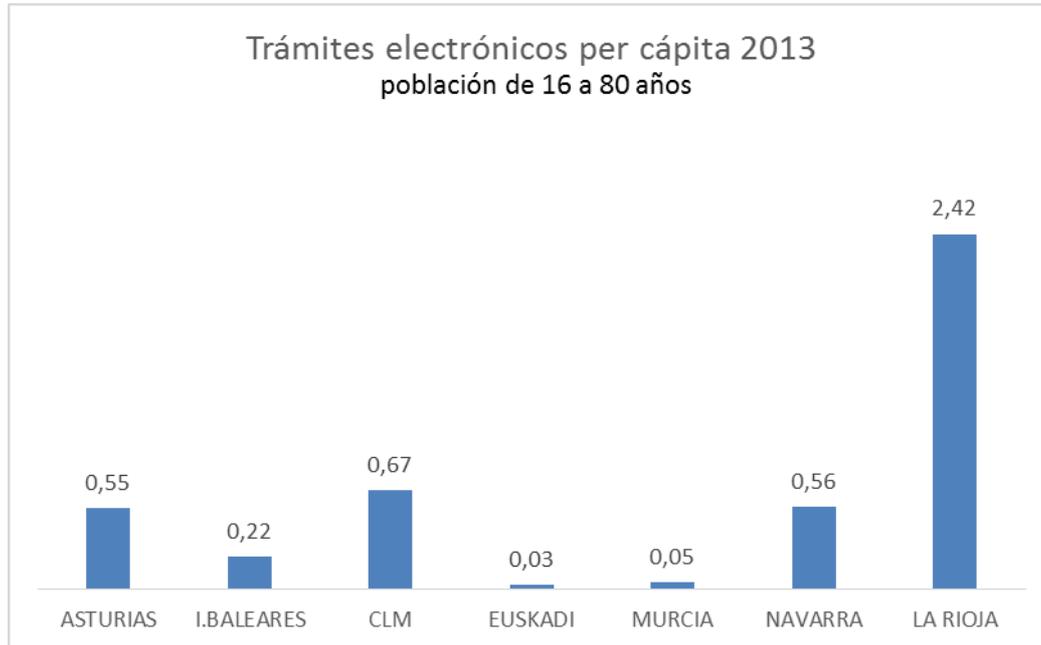
Gráfico 17



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

Este número de procedimientos en relación con la población de 16 a 80 años de las autonomías mencionadas, revela un nivel de trámites per cápita demasiado bajo, entre 2,42 y 0,03.

Gráfico 18



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

El gobierno de Cantabria facilita un link que remite al portal institucional a la sección de comunicados y la comunidad de Andalucía, indica que es preciso contactar con la Dirección General de Política Digital.

Aragón, Canarias, Galicia, Madrid y la Comunidad Valenciana confirman que han recibido el correo y lo derivan a otra sección.

Proporcionan el código de referencia de la consulta, Andalucía, Islas Baleares, Canarias, Castilla-La Mancha, Cataluña, Madrid y Murcia.

Localización de la administración electrónica y los servicios en las webs autonómicas

La accesibilidad a los servicios telemáticos presenta una gran mejoría en relación al estudio del año 2009, la mayoría de las webs autonómicas en su página de inicio incorporan las sedes electrónicas u oficinas virtuales donde se agrupan las tramitaciones telemáticas.

En trece comunidades esta accesibilidad es calificada de **fácil** y seis obtienen la calificación de **regular**, atendiendo o bien al hecho de que no todos los servicios se encuentran dentro de las sedes electrónicas o que los buscadores de las sedes resultan muy liosos y dan lugar a confusiones. La calificación de regular afecta a Islas Baleares, Cantabria, Extremadura, Galicia, Melilla y Murcia.

Otros aspectos que han favorecido la mejoría de la accesibilidad son los siguientes:

- La separación entre los trámites dirigidos a las administraciones, ciudadanos, empresas, entidades...etc.
- La señalización del procedimiento de tramitación: electrónicamente (con o sin certificado digital), de forma presencial, por teléfono, correo electrónico...

Por último, sería conveniente que las administraciones autonómicas retiraran de sus sedes electrónicas todos aquellos trámites que no se pueden utilizar, por estar fuera de plazo o fuera de servicio.

Fallos detectados durante las conexiones

El examen reiterado de las webs de las distintas comunidades para la realización del estudio ha permitido comprobar problemas de conexión: web en proceso de actualización o actualmente desactivada, no se puede encontrar la página web, error 503 (sobrecarga del servidor), contenidos que no están en vigor...

También han surgido otras dificultades como: trámites a los que no se puede acceder porque se ha quitado el recurso, se ha cambiado el nombre o no está disponible; trámites cerrados temporalmente por motivos presupuestarios; fallos de traducción al castellano.

La Ciudad Autónoma de Ceuta ha sido la más penalizada por este tipo de limitaciones, registrando 27 trámites menos en relación al estudio pasado.

Sólo ocho comunidades han quedado al margen de cualquier problema de conexión: Andalucía, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Madrid y Navarra.

Enlaces e idiomas de las distintas webs autonómicas

En este apartado se examina la conexión que existe entre las distintas administraciones; central, autonómica y local, tomando como base los distintos gobiernos autonómicos.

El mayor vínculo se establece entre la administración autonómica y la central, seguido de los enlaces entre los gobiernos autonómicos y locales. En último lugar aparecen las conexiones de las distintas administraciones autonómicas entre ellas.

Las páginas de inicio de las webs autonómicas son las cartas de presentación de la administración y un medio de comunicación imprescindible, en consecuencia se han examinado los idiomas en los que se transmite la información como síntoma del esfuerzo que realizan los gobiernos para acercarse al ciudadano.

Siete comunidades exhiben en su página de inicio varios idiomas. El castellano y la lengua cooficial de la comunidad están presentes en Asturias, Cataluña, Euskadi, Galicia, Islas Baleares, Navarra y Comunidad Valenciana.

Además Asturias, Cataluña, Navarra y la Comunidad Valenciana ofertan el inglés. La comunidad con mayor número de idiomas es Navarra que también incorpora el francés.

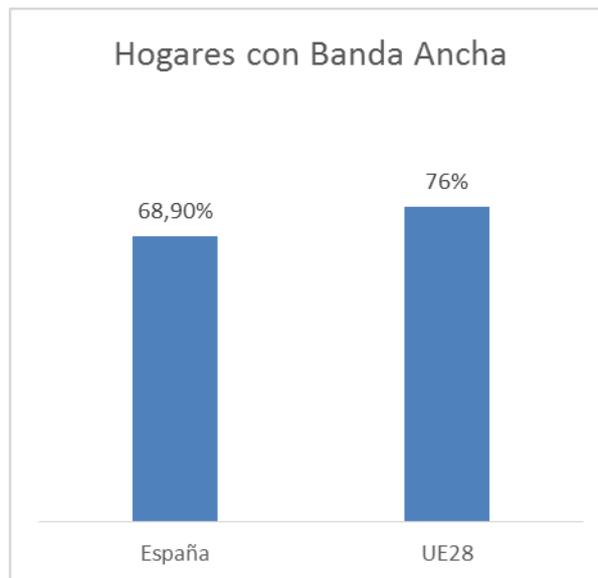
El resto de administraciones sólo facilitan el castellano en la página de inicio de sus webs, aunque, en las webs de turismo la mayoría de las comunidades autonómicas si ofertan otros idiomas: alemán, francés, inglés, italiano, japonés, portugués, ruso...

Conclusiones

Consultas realizadas

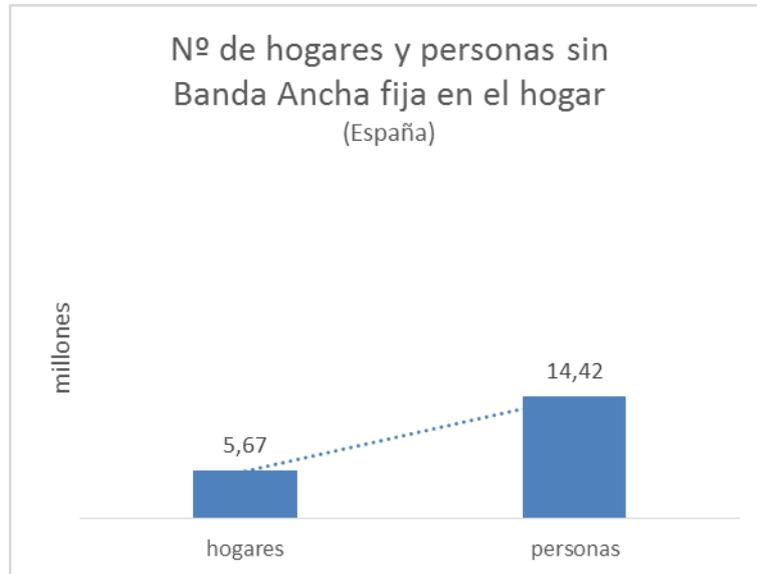
A.- Las pruebas prácticas evidencian un uso de la e-administración muy diferente entre CCAA, y la baja tramitación electrónica per cápita (entre 2,42 y 0,03) pone en cuestión su eficiencia, obligando a los poderes públicos y a los agentes económicos y sociales, a buscar mecanismos de mejora de la administración electrónica para poder aprovechar la tasa de penetración de Internet en los hogares españoles y el creciente número de ciudadanos que se conecta a la red, que a pesar de todo, sigue siendo bajo.

Gráfico 19



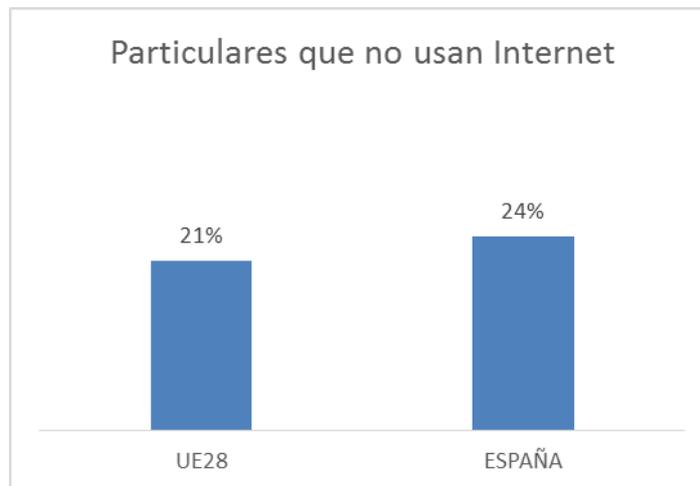
Fuente: ONTSI. Resumen ejecutivo XLII oleada panel de hogares IV Tri 2013

Gráfico 20



Fuente: Elaboración propia a partir de Resumen ejecutivo XLII oleada panel de hogares IV Tri 2013 y datos de hogares INE

Gráfico 21



Fuente: ONTSI. Resumen ejecutivo XLII oleada panel de hogares IV Tri 2013

Se trata de incrementar la **rentabilidad** de la e-administración, que ahora se halla en un bajo nivel de uso. El origen de esta realidad solo puede ser debido a:

- El desarrollo de servicios que no conectan con las necesidades de los ciudadanos.
- La ineficiencia de la tramitación electrónica.

A este respecto sólo se puede indicar que según el Informe Anual "La Sociedad en Red" del ONTSI que cita datos para 2012 del Estudio Public Services Online "Digital by Default or by Detour", eGovernment Benchmark 2012, CE, el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios de la e-administración apenas supera el 30% en el caso de España y no llega al 40% para la UE27. La misma fuente refleja que los ciudadanos perciben un grado de eficiencia de la administración electrónica del 35% aproximadamente en el caso de España y del 40% para la UE27.

- El desconocimiento de la e-administración y las nuevas tecnologías

Según el Informe Anual "La Sociedad en Red" del ONTSI el 64% de los mayores de 15 años cree que las administraciones públicas deberían ayudar a conocerlas.

- La desconfianza de los ciudadanos.

Aunque es sólo un referente el Informe Anual "La Sociedad en Red" del ONTSI indica que para el 28,2% de los mayores de 15 años comprar por Internet no es seguro, casi cuatro puntos más que los que opinan que sí lo es.

Por otra parte el 55% de usuarios de Internet declara problemas de seguridad relacionados con un virus; el resto de problemas de seguridad oscilan entre el 1,4% de las estafas de correo hasta el 10,2% de las intrusiones en el email, pasando por problemas de seguridad en el ordenador, uso indebido e intrusiones (18,4%), estafas en las tarjetas de crédito (2,1%), etc.

Las pruebas prácticas apuntan también, al menos en las comunidades que han contestado a las consultas planteadas, un tiempo de respuesta satisfactorio o muy satisfactorio, que va desde 1 hora a 194 horas. Un atributo que debe ser resaltado.

B.- La administración electrónica autonómica se caracteriza por un desarrollo desigual en los diferentes territorios, tal y como lo demuestra el número de SIT y de STC por comunidades.

C.- Esta desigualdad en el despliegue de servicios telemáticos afecta a los ciudadanos, incrementando o disminuyendo los desequilibrios territoriales dependiendo del desarrollo que en cada región tenga la Sociedad de la Información.

D.- El avance hacia la ventanilla única está lejos de ser una realidad y, sin embargo, es absolutamente imprescindible para obtener una administración más eficaz y volcada hacia el ciudadano en un estado con un marco competencial tan complejo como el español.

La progresión hacia la ventanilla única requiere del establecimiento de mecanismos de coordinación electrónica entre las distintas administraciones.

E.- Se constata el crecimiento de los servicios telemáticos y, en particular, los destinados a los ciudadanos.

F.- Deben realizarse campañas de información más intensivas entre la población general, y otras destinadas a públicos objetivos determinados que permitan un mayor y mejor conocimiento de las posibilidades que brinda la e-administración al objeto de incrementar el uso de los servicios.

G.- Según ADECES y AI es preciso incrementar el porcentaje de hogares con acceso de banda ancha para mejorar la ratio de uso de la administración electrónica. A este respecto es importante señalar que según el Informe Anual "La Sociedad en Red" Edición 2014, la penetración de la banda ancha fija en los hogares españoles es del 68,9% frente al 76% de la UE28. La media UE aumenta así, su distancia en dos puntos porcentuales en relación con los datos de marzo de 2013.

El crecimiento del número de hogares con banda ancha depende de varios factores, entre otros, los que tienen que ver con el papel que los operadores desempeñan en el mercado:

Los operadores deben ampliar el mercado, trasladando la competencia a zonas geográficas y segmentos de población que hasta ahora no han sido objeto de su

atención, centrados como están en los mercados maduros y con alta densidad de población.

También deben mejorar la atención posventa y poner a disposición de los usuarios aplicaciones de seguridad asequibles, ya que eso contribuirá a reducir algunas barreras de acceso que explicitan los ciudadanos y aumentar su confianza.

Progreso de la e-administración autonómica en el periodo 2009-2014

A.- En esta etapa los servicios interactivos totales (SIT) ofrecidos por las comunidades experimentan un crecimiento del 185%, pasando de 3.446 a 9.822. Casi en el mismo porcentaje (186%) lo hacen los servicios telemáticos dirigidos a los ciudadanos (STC) alcanzando en la actualidad los 5.441.

B.- Castilla-La Mancha es la administración que va a la vanguardia en el desarrollo de los SIT con 1.247, seguida de Andalucía (1.182) y Asturias (971). En el lado contrario se sitúan Ceuta, Extremadura y Melilla, por debajo de los 150.

Atendiendo al número de STC las posiciones varían sensiblemente. En este apartado es Andalucía la que alcanza la primera posición, con 659 servicios, seguida de Castilla-La Mancha (546) y Madrid (510).

Por debajo de los 150 trámites y alejadas de la media (286), se instalan Islas Baleares, Canarias, Ceuta, Extremadura, Melilla y Murcia.

C.- Persiste la **brecha digital entre territorios**, que se manifiesta en la gran diferencia de SIT (1.190) entre la comunidad que más ofrece (Castilla-La Mancha, 1.247) y la que menos (Melilla, 57). El "abismo" digital alcanza los 607 STC de máxima diferencia entre Andalucía, que es la administración con mayor número de servicios para los ciudadanos (659) y Melilla que es la que menos tiene (52).

D.- La **puntuación global** sitúa a Andalucía y Castilla-La Mancha en las primeras posiciones con una nota media superior a 9. Les siguen Asturias (6,7), Madrid (6,5) y Cantabria (6,4). En este ranking, el pelotón de cola lo ocupan Islas

Baleares, Canarias, Ceuta, Extremadura, Melilla y Murcia, por debajo de los dos puntos.

E.- Cantabria es con diferencia la comunidad autónoma que más ha evolucionado, en 2009 ofertaba a sus ciudadanos 103 SIT en la actualidad se sitúa en 638, lo que representa un incremento del 519%. En el lado opuesto Murcia (14%), Melilla (32,6%) y Madrid (58,7%).

En relación al desarrollo de los STC cabe destacar de nuevo el esfuerzo de Cantabria y Aragón, con incrementos por encima del 300%. Ceuta, Extremadura, Islas Baleares, Melilla y Murcia concentran las menores evoluciones todas ellas por debajo del 100%.

F.- Sólo dos comunidades, Euskadi y Murcia, facilitan el mayor número de SIT a través de las consejerías de Educación, Sanidad y Empleo.

Dichas consejerías también proporcionan la mayor cantidad de STC en Andalucía, Canarias, Castilla y León, Cataluña, Euskadi y Murcia.

G.- La accesibilidad a los servicios telemáticos presenta una gran mejoría en relación al estudio del año 2009, en trece comunidades es calificada de **fácil** y seis obtienen la calificación de **regular**, atendiendo o bien al hecho de que no todos los servicios se encuentran dentro de las sedes electrónicas o que los buscadores de las sedes resultan muy liosos y dan lugar a confusiones.

H.- Continúan los problemas en las conexiones: web en proceso de actualización o actualmente desactivada, error 503 (sobrecarga del servidor)... y las dificultades al realizar las tramitaciones: trámites a los que no se puede acceder porque se ha quitado el recurso, se ha cambiado el nombre o no está disponible, trámites cerrados temporalmente por motivos presupuestarios...

I.- Por último, en cuanto a los idiomas de las páginas de inicio de las distintas webs autonómicas, como síntoma del esfuerzo que realizan los gobiernos para acercarse al ciudadano hay que señalar que sólo Asturias, Cataluña, Euskadi,



Galicia, Islas Baleares, Navarra y la Comunidad Valenciana ofertan varios idiomas.