DOSSIER DE PRENSA

CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO





<u>Índice</u>

- 1. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA
- 2. OBJETIVOS Y RETOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
- 3. CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA AGE
- 4. LOS 20 SERVICIOS ELECTRÓNICOS BÁSICOS
- 5. LA IDENTIDAD DIGITAL Y LOS CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS
- 6. LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS (LEY 11/2007)
- 7. ¿USAN LOS CIUDADANOS LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA?

Contacto: Gabinete de Prensa del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública (91 2731154)









1. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA

La Administración General del Estado (AGE) ha realizado en los últimos años un importante esfuerzo en el desarrollo de la administración electrónica (e-Administración) lo que ha aportado mayor eficacia, transparencia y modernidad de sus servicios públicos a la ciudadanía.

La e-Administración posibilita a ciudadanos y empresas el acceso a información y la realización de trámites completos con la Administración, a través de internet, de forma segura, sencilla y cómoda, en cualquier ámbito, laboral, jurídico, social, fiscal, sanitario, empresarial o educativo, entre otros, desde cualquier lugar y a cualquier hora del día.

Es de destacar la reducción de costes que supone la automatización de procedimientos públicos y trámites administrativos en línea, que redunda directamente en la reducción de las cargas asociadas con la actividad administrativa. La progresiva reducción de estas cargas y el uso de la Administración Electrónica ha representado en la AGE, desde 2008, un ahorro superior a los 4.300 millones de euros. En los próximos años, las administraciones públicas se han marcado el reto de disminuir en 15.000 millones de euros las cargas administrativas para las empresas y ciudadanos.

En los últimos tres años, los departamentos ministeriales han acometido una intensa actividad que ha consistido en informatizar la gestión interna de sus procedimientos administrativos, poner a disposición de los ciudadanos un elevado conjunto de servicios públicos electrónicos, y crear infraestructuras y servicios comunes para el óptimo aprovechamiento de los recursos existentes. Estas actividades han posicionado a España en una destacada situación internacional en el desarrollo de la e-Administración.









Más de 2.300 servicios electrónicos y una relevante situación internacional

En 2010, más de 10,3 millones de personas de entre 16 y 74 años usaron la red para informarse con las administraciones públicas, según el Instituto Nacional de Estadística (INE). De las personas que han usado internet en los últimos 12 meses el 57% lo han hecho para obtener información de páginas web de la Administración; el 36,5% para descargar formularios oficiales; y el 24,9% para enviar formularios cumplimentados.

En el ámbito empresarial, 7 de cada 10 empresas con conexión a internet (el 70,1%) interactuaron en 2009 con la Administración Pública a través de la red. El 63,9% de éstas obtuvieron información por medios electrónicos, el 63,7% descargaron formularios oficiales y más del 51% devolvieron cumplimentada esta documentación.

En la actualidad, la ciudadanía dispone de más de 2.300 servicios públicos accesibles por medios electrónicos y puede realizar en línea más del 99% de los trámites de la AGE.

Según el informe "e-Government" de la ONU del 2010, el desarrollo de los servicios en línea ha registrado en nuestro país una muy importante evolución y mejora en los últimos años. Del puesto 39 que ocupaba en 2005, España ha pasado a situarse en la novena posición en e-Administración en 2010 (habiendo ascendido 11 puestos desde 2008).

El informe comparativo de Servicios de Administración Electrónica en los paises de la Unión Europea (diciembre de 2010), acredita que el nivel de disponibilidad y sofisticación en España de los 20 servicios electrónicos establecidos como básicos por los Estados Miembros supera claramente la media de la Unión Europea, con índices de disponibilidad y sofisticación de los servicios









electrónicos del 95% y el 98% respectivamente. España ocupa un 8º puesto en lo referente a disponibilidad completa de servicios.

2. OBJETIVOS Y RETOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La e-Administración representa un cambio cultural y social cuyo fin es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, facilitar el acceso a la información pública, permitir la reducción de trámites administrativos, aumentar la eficiencia y eficacia de las administraciones, y contribuir a una optimización de recursos y a un ahorro de costes.

En relación a esto último se ha hecho un estudio que calcula que una transacción presencial tienen un coste estimado para empresas y ciudadanos de 80 €, mientras el mismo trámite realizado por medios electrónicos implica un coste de 5 Euros. La diferencia multiplicada por el número de trámites ofrece como resultado un ahorro de miles de millones de euros.

Otros casos concretos de ahorros son:

- 1º.- El BOE en formato electrónico. Desde que se editó el último BOE en papel, se ha logrado un ahorro de 2.000 millones de hojas al año y de cuatro millones de kilos de papel.
- 2º.- Tráfico. Se permite a los centros de reconocimiento de conductores (CRC) gestionar con la Dirección General de Tráfico (DGT), cuando así lo solicite el interesado, la prórroga de la vigencia de los permisos o licencias de conducción.

Los CRC están autorizados a emitir a Tráfico en formato telemático en lugar de en papel, el historial psico-físico del interesado. Anualmente, se tramitan unos 4,5 millones de certificados de aptitud, un millón de nuevos









conductores y 3,5 millones de renovaciones, que hasta febrero de 2010 se introducían manualmente por los funcionarios de Tráfico.

Esta medida supone un ahorro anual para los ciudadanos de más de 7 millones de euros, y de unos tres millones y medio de horas que hasta este momento se perdían en desplazamientos y gestiones administrativas.

3º.- El desarrollo efectivo de las notificaciones electrónicas (dirección electrónica habilitada, dirección electrónica vial, etc.) permitirán ahorrar más de 60 millones de euros anuales al conjunto de administraciones públicas de la AGE.

Pero no sólo es el aspecto económico el único motivo de mejora: disminuyen drásticamente los tiempos de tramitación, permiten un mayor control en el procedimiento y evitan un fraude sobrevenido en aquellos ciudadanos o empresas que, ante la notificación de procedimientos sancionadores o inspectores, intentan eludir la notificación previa preceptiva. La mejora de la eficacia en la notificación revertirá muy favorablemente en la eficiencia recaudatoria de estos procesos.

La implantación de los servicios electrónicos en la AGE ha significado un paso cuantitativo y cualitativo hacia una Administración sin papeles, sin embargo es necesario abordar un conjunto de actuaciones para consolidar el esfuerzo realizado: asegurar las funcionalidades, velar por la disponibilidad y mantenimiento de los servicios, facilitar la ejecución del trámite y conocer el estado de situación del mismo, promover la inclusión digital de ciudadanos y empresas, reducir los plazos y costes de la gestión administrativa, incrementar el conocimiento de los ciudadanos en el uso esta "tecnología", adoptar proactividad con el ciudadano y fomentar la participación ciudadana.









3.CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN DE LOS SERVICVIOS ELECTRÓNICOS DE LA AGE

El Ministerio de Política Territorial y Administración Pública ha puesto en marcha esta campaña con el objetivo de divulgar y difundir los servicios públicos con el fin de fomentar y aumentar el conocimiento de los mismos y potenciar su uso. El plan comienza este mes y finaliza en noviembre de 2011.

El logo de la campaña "@dministración, todos los servicios en tu mano" representa la cara amable de la Administración y pretende infundir un mensaje de cercanía, transparencia y accesibilidad por todos.

Se contemplan, entre otras acciones, la celebración de más de 2.000 sesiones prácticas y presenciales de divulgación sobre las funcionalidades y forma de acceso a los servicios electrónicos, que se desarrollarán en todas las capitales autonómicas y provinciales de España, y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Un equipo de formadores debidamente entrenado se encargará de estas tareas en oficinas de expedición del DNI y Jefaturas Provinciales de Tráfico.

En estas sesiones, los ciudadanos recibirán asesoramiento sobre la identidad digital, en particular el DNI electrónico, y participarán en demostraciones prácticas de acceso y uso de servicios públicos en internet.

Durante estas sesiones, se entregarán gratuitamente más de 100.000 lectores de DNI electrónico y 140.000 folletos informativos sobre la e-Administración (en castellano y lenguas cooficiales).

El plan contempla, además, una campaña de publicidad "online" que se articula a través de la inserción de anuncios en medios digitales y en los principales buscadores de internet. Y una campaña audiovisual en el canal Metro (Madrid y Barcelona) y en el de Loterías y Apuestas del Estado (LAE) que se desarrollará









en dos oleadas de 1 mes de duración. Se basará en un spot audiovisual promocional del que se emitirán más de 6.000.000 de pases.

4. LOS 20 SERVICIOS ELECTRÓNICOS BÁSICOS

La campaña se centra en demostrar las ventajas y utilidades de una muestra de 20 servicios considerados como más cercanos y útiles para el ciudadano. Se ha creado un *minisite* web (http://masdestacados.060.es/) en el portal www.060.es, desde el que, también, se puede acceder al resto de servicios de la AGE. Estos 20 servicios son:

1. Consulta de saldo de puntos del carnet de conducir

Se puede consultar en línea el saldo de los puntos del permiso de conducción y los motivos en la reducción de este saldo a través de certificado electrónico o DNI electrónico. También se pueden buscar centros y cursos de impartición de medidas reeducadoras para los conductores sancionados.

2. Creación de empresas

Este servicio posibilita la realización de trámites de constitución y puesta en marcha de una empresa por medios telemáticos, ya sea para un autónomo, una Sociedad Limitada o una Sociedad Limitada Nueva Empresa. El portal CIRCE (Centro de Información y Red de Creación de Empresas) ofrece, además, información de los trámites que el empresario deberá realizar de manera presencial y notarial.

3. Búsqueda de empleo

A través de este servicio, se obtiene información detallada de las convocatorias de empleo público estatal, autonómico o local. Además, se puede realizar la inscripción en línea para ciertas pruebas selectivas.









4. Cita previa para DNI y pasaporte

Este servicio electrónico permite gestionar citas presenciales, sin necesidad de acudir al centro emisor de la cita, para la renovación o tramitacion del DNI y el pasaporte, a través de medios electrónicos. Se incorporaran mecanismos de optimización para que el ciudadano pueda ver la disponibilidad de fechas y la cercanía de centros disponibles.

5. Declaración del IVA

Los empresarios pueden conocer la cantidad que deben pagar y tramitar el pago del IVA a través de los servicios telemáticos de la Administración Electrónica. También pueden calcular las cuotas de ingreso e informarse del procedimiento de la presentación de la declaración de este impuesto.

6. Certificado de nacimiento, matrimonio y defunción

La ciudadania puede acreditar su lugar de nacimiento, parentesco, estado civil o realizar gestiones relacionadas con declaraciones de herederos, últimas voluntades o testamentos solicitando en línea el certificado de nacimiento, matrimonio y defunción.

7. Información del estado de la carretera

Para conocer el estado de las carreteras, la Administración pone al servicio de la ciudadania, en el portal de la Dirección General de Tráfico, un apartado donde se pueden consultar las condiciones meteorológicas, las incidencias por obras en las rutas y los puertos, entre otros aspectos.

8. Consulta de datos catastrales

Los ciudadanos disponen de los datos catastrales de sus bienes inmuebles. Sin necesidad de identificarse, el usuario puede acceder a datos de libre acceso, como la localización y la cartografia catastral de un determinado bien inmueble. Para datos personalizados, sí se exige identidad digital.









9. Declaración del IRPF; borrador y presentación

La Administración Electrónica ofrece la posibilidad de realizar la declaración de la renta a través de medios telemáticos. Los ciudadanos pueden consultar y solicitar los datos fiscales y confirmar o modificar el borrador del IRPF, asi como presentar en línea la declaración dentro los plazos establecidos.

10. Nota simple registral

Los ciudadanos solicitan en línea la nota simple registral de un bien inmueble. Es necesario rellenar un formulario para la obtención de la nota informativa y abonar mediante tarjeta de credito o debito la tasa correspondiente por finca para recibir en el correo electrónico este documento.

11. Cita previa del permiso de extranjería

Los ciudadanos residentes en el extranjero que necesiten validar su permiso de residencia o realizar cualquier otra gestión, pueden pedir cita previa a través de la web de Ministerio de Política Territorial y Administración Pública. De este modo, se agiliza la tramitación.

12. Certificado de vida laboral

Pemite a los trabajadores conocer los periodos de tiempo que ha estado dado de alta en la Seguridad Social por el trabajo en empresas como asalariado o autónomo. Para ello, se puede solicitar el Certificado de Vida Laboral por internet. Este documento se puede recibir por correo postal o descargarlo directamente de internet.

13. Solicitud de pensiones

Los usuarios pueden descargar los formularios e información de la solicitud de pensiones por jubilacion, discapacidad, viudadedad, orfanad, entre otras.









Tambien es posible el envío de esta solicitud a través de internet. Para realizar este trámite, se precisa el número de la Seguridad Social y el DNI.

14. Becas y ayudas del Ministerio de Educación

Los estudiantes, profesores e investigadores pueden informarse de las becas y ayudas que ofrece el Ministerio de Educación a través su portal. Para tramitar las ayudas se requiere el registro y la identificación en esta web.

15. Tarjeta sanitaria europea

Este documento, que acredita a los ciudadanos de la Union Europea el derecho a recibir atención médica en un país diferente al suyo propio, puede ser solicitado en línea y recibido en el domicilio postal en 10 días.

16. Consulta de inscripción para el censo electoral

Para votar en las elecciones locales, autonómicas, generales o europeas, la ciudadanía debe inscribirse en el censo electoral. A través de la Administración Electronica, se pueden consultar los datos de inscripción en el censo de estos comicios y conocer la mesa donde le corresponde votar. En el caso de que se haya solicitado el voto por correo, el ciudadano puede saber el estado de tramitación de su petición.

17. Presentación de denuncias a la Policía Nacional

La Sede Electrónica de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior ofrece la posibilidad al ciudadano de presentar denuncias a través de internet y confirmarlas presencialmente dentro de las 72 horas siguientes en cualquier comisaría. Los delitos que se pueden denunciar con este servicio son sustracciones de documentos, extravios o robos.









18. Pago de multas de tráfico

La Administración Electronica permite el pago de multas de tráfico pendientes a través de internet. Al realizar este tramite vía telematica, el usuario se beneficia de un descuento del 50% del importe al abonarla en los 20 días naturales siguientes a la notificación.

19. Prestación por desempleo

A través de la web <u>www.redtrabaja.es</u> se puede solicitar y obtener el reconocimiento de la prestación contributiva por desempleo.

20. Vacaciones para mayores

Los pensionistas pueden solicitar a través de medios electrónicos una plaza en los programas subvencionados por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) para realizar viajes y otras actividades de ocio..

5. LA IDENTIDAD DIGITAL Y LOS CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS

La seguridad y confidencialidad son dos de los principales pilares en los que se sustenta la Administración Electrónica. La identificación digital basada en técnicas criptográficas asegura y garantiza la viabilidad y seguridad de todas las transacciones y procesos realizados por medios telemáticos en internet.

En la Administración Electronica se ha implementado el llamado certificado electrónico, que es un documento digital, software, que acredita por medios criptográficos y electrónicos frente a un tercero la identidad de una persona física, jurídica o ente, y posibilita transacciones seguras y firma electronica de documentos en las gestiones con la Administración por internet. Existen diferentes tipos de certificados electrónicos en función del uso al que vayan destinados, ejemplos muy corrientes de certificados electrónicos para personas físicas son el DNIe o el certificado de la FNMT.









6. LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS (LEY 11/2007)

La Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos reconoce el derecho de éstos a relacionarse con las administraciones por medios electrónicos. Esta normativa, aprobada por las Cortes Generales en junio 2007, recoge unas normas comunes para todas las administraciones públicas, regula las condiciones para la provisión electrónica de estos servicios y elimina las barreras legales para un desarrollo completo de la administración electrónica.

Esta Ley adapta el marco jurídico a la realidad tecnológica y fomenta la interoperabilidad de las soluciones desarrolladas por las distintas administraciones. El principal compromiso de las administraciones públicas es el de poner en funcionamiento en modo electrónico todos los trámites y gestiones que el ciudadano o empresario realiza en la AGE. En este sentido, la normativa contempla que exista una colaboración e interconexión entre las diferentes administraciones públicas.

7. ¿ USAN LOS CIUDADANOS LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA?

Los datos de uso de los servicios son los proporcionados por el INE a Eurostat, y reflejan un uso ligeramente inferior al de la media de nuestros socios comunitarios, aunque muy superior a la media comunitaria en lo referente a nuestros jóvenes. (ver gráfica).

Las herramientas de medida del uso tienen todavía ciertas limitaciones y generalistas, por lo que es difícil a día de hoy establecer un juicio definitivo. Hay casos particulares, como por ejemplo las elevadas tramitaciones por medios electrónicos con la AEAT que son de un 66,3%. En nuestro país, además, existe una realidad social que las estadísticas no pueden reflejar, existe un número



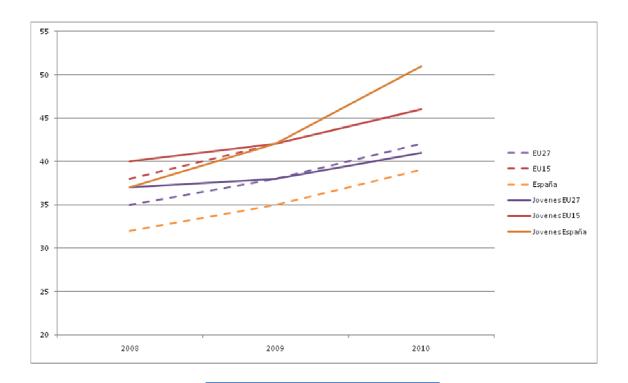






considerable de oficinas de gestoría que durante décadas han tramitado expedientes de ciudadanos con las Administraciones Públicas, y que al hacerlo ahora electrónicamente en su nombre y con su consentimiento, no permite diferenciar a cuantos ciudadanos reales están representando.

Por todo ello se ha iniciado un programa de medición real de la tramitación por canales electrónicos. Los resultados se conocerán dentro de unos meses, y de lo que se informará adecuadamente.



Uso de Internet para relacionarse con AAPP en últimos 12 meses (Eurostat)



