



Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las Comunidades Autónomas Españolas

Resultados de la 3ª Medición

Abril de 2009



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS <i>ON-LINE</i> EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS ...	4
2.1. RESULTADOS GLOBALES	5
2.2. CIUDADANOS VS EMPRESAS	8
2.3. RESULTADOS POR SERVICIOS	11
2.4. LOS CINCO CLUSTERS DE SERVICIOS	13
RESULTADOS COMPARATIVOS 2008 / 2009	19
3.1. PROGRESO GLOBAL	20
3.2. COMPARATIVA CIUDADANOS VS EMPRESAS	21
3.3. COMPARATIVA POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS	24
3.4. COMPARATIVA POR SERVICIOS	27
3.5. COMPARATIVA POR <i>CLUSTERS</i> DE SERVICIOS	30
LA CENTRALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL CIUDADANO	33
4.1. LAS DIMENSIONES DEL ANÁLISIS	34
4.2. LA AUTENTICACIÓN <i>eDI</i> LEGALMENTE VINCULANTE	35
4.3. EL ACCESO MULTICANAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	37
4.4. EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE ACCESIBILIDAD	45
4.5. LA CARGA ADMINISTRATIVA DOCUMENTAL	51
CONCLUSIONES.....	59
ANEXOS.....	62
ANEXO I. MARCO DEL ESTUDIO	62
ANEXO II. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO	65
ANEXO III. DEFINICIONES DE LOS SERVICIOS	69
ANEXO IV. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE 2009 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS	95
ANEXO V. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE 2009 POR SERVICIOS.....	105
ANEXO VI. RESULTADOS COMPARATIVOS 2008/2009 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS	118
ANEXO VII. RESULTADOS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE ACCESIBILIDAD POR SERVICIOS	138

1.

INTRODUCCIÓN

A continuación se presentan los resultados del tercer estudio comparativo realizado en España sobre el progreso de los servicios públicos disponibles *on-line* en las Comunidades Autónomas españolas.

La creciente importancia que conceden las CC AA a los servicios públicos que proporcionan a sus ciudadanos y empresas queda demostrada por la evolución de los esfuerzos que están realizando en el desarrollo *on-line* de estos servicios, pasando de proporcionar información más o menos elaborada de los mismos, a diseñar servicios que puedan ser tramitados totalmente *on-line*.

El Estudio permite conocer el estado del arte de la Administración Electrónica en las CC AA. Al igual que en años anteriores, el Estudio Comparativo 2009 evalúa, en un periodo determinado (febrero y marzo 2009), la disponibilidad *on-line* de los mismos 26 servicios públicos autonómicos evaluados desde el año 2007: 16 servicios dirigidos a los ciudadanos y 10 servicios dirigidos a las empresas. Se ha considerado que los servicios seleccionados objeto del Estudio, abarcan razonablemente las distintas actividades y relaciones de los ciudadanos y empresas con la Administración española.

Con el objetivo permanente de mejora en la realización de este Estudio Comparativo, se ha introducido en esta edición 2009 un nuevo capítulo titulado “Centralización de los Servicios Públicos en el Ciudadano”. El objetivo principal de este capítulo es presentar una visión global sobre el grado de orientación del diseño de los servicios públicos a las necesidades reales de los ciudadanos y las empresas.

De este modo, el Estudio Comparativo 2009 queda organizado en los siguientes apartados:

- Alcance del Estudio dentro del Programa i2010.
- Situación Actual de los Servicios Públicos *on-line* en las Comunidades Autónomas: resultados del progreso de los servicios públicos disponibles *on-line* en las Comunidades Autónomas españolas.
- Resultados Comparativos 2008/2009: resultados comparativos del progreso alcanzado por los servicios públicos disponibles *on-line* en los años 2008 y 2009.
- Centralización de los Servicios Públicos en el Ciudadano: resultados del análisis del grado de orientación del diseño de los servicios públicos a los ciudadanos y las empresas con respecto a los criterios de autenticación del *eDI* (Documento de Identificación Electrónica) legalmente vinculante, acceso multicanal, cumplimiento de los estándares internacionales de accesibilidad y la carga administrativa documental relativa a la tramitación de los servicios.
- Conclusiones: síntesis sobre la disponibilidad de los servicios públicos *on-line* en las CC AA españolas y la centralización de los servicios en el ciudadano.

2.

SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ON-LINE EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Las sucesivas estrategias de modernización que las Comunidades Autónomas han ido adoptando en los últimos años, así como la aprobación de distintas leyes, entre ellas la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, marcan un hito clave en el desarrollo de los servicios públicos *on-line* en España.

En concreto, hasta la aprobación de la Ley 11/2007 eran las propias CC AA las que decidían en qué situaciones, momentos y a través de qué canales se concedía el acceso de los ciudadanos y las empresas a los servicios públicos *on-line*. La Ley 11/2007 obliga a desarrollar, implantar y habilitar un conjunto de servicios para atender a una amplia diversidad de requerimientos como son la disponibilidad, universalidad, calidad o eficiencia.

En este informe se presentan los resultados obtenidos en las mediciones realizadas durante el desarrollo del Estudio Comparativo 2009. En primer lugar, se muestran los resultados globales de las mediciones detallando a continuación los resultados agrupados por los servicios orientados a ciudadanos y a empresas. Por último, se detallan los resultados de los servicios agrupados según los cinco *clusters* definidos.

2.1. RESULTADOS GLOBALES

El porcentaje de disponibilidad media *on-line* de los 26 servicios públicos en las 17 Comunidades Autónomas y las dos Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla es de 72% (Tabla 2.1.). La media de los 16 servicios orientados a ciudadanos es de 74%, mientras que la de los 10 servicios orientados a empresas es de 68%.

Tabla 2.1. Resultados Globales 2009, en % *

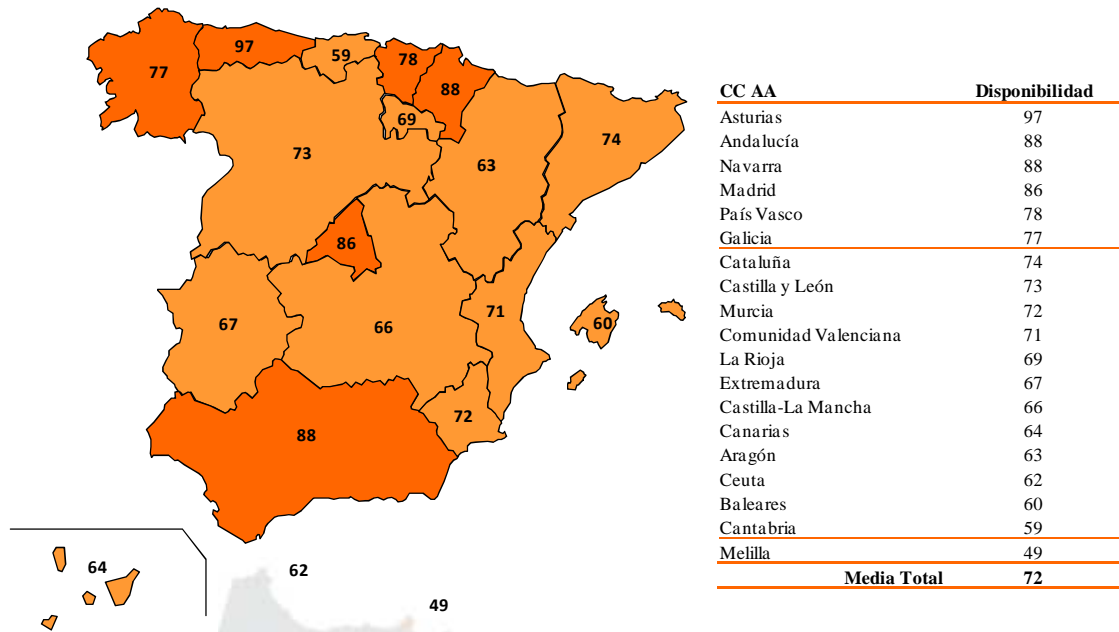
CC AA	Disponibilidad Media Total (26 Servicios)	Disponibilidad Media de Ciudadanos (16 Servicios)	Disponibilidad Media de Empresas (10 Servicios)	Diferencial Media Ciudadanos Vs Media Empresas
Andalucía	88	88	90	- 2
Aragón	63	69	55	+ 14
Asturias	97	97	98	- 1
Baleares	60	59	60	- 1
Canarias	64	66	63	+ 3
Cantabria	59	64	50	+ 14
Castilla-La Mancha	66	69	63	+ 6
Castilla y León	73	77	68	+ 9
Cataluña	74	77	70	+ 7
Comunidad Valenciana	71	72	70	+ 2
Extremadura	67	66	70	- 4
Galicia	77	81	70	+ 11
La Rioja	69	72	65	+ 7
Madrid	86	88	83	+ 5
Murcia	72	75	68	+ 7
Navarra	88	86	93	- 7
País Vasco	78	78	78	0
Ceuta	62	67	55	+ 12
Melilla	49	60	35	+ 25
Media Total	72	74	68	+ 6

* Ceuta y Melilla no disponen de Universidad, y por tanto no se mide en ellas el servicio de "Matriculación Universitaria". Igualmente, no tienen traspasadas las competencias de los servicios de "Cita Médica" y "Tarjeta Sanitaria", por lo que tampoco se evalúan. Por ello, en los cálculos de la "Disponibilidad Media Total (26 servicios)" y "Disponibilidad Media de Ciudadanos (16 servicios)", no se incluyen estos tres servicios de las Ciudades Autónomas.

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

El mapa de las CC AA con los resultados de la disponibilidad media total (26 servicios), se muestra a continuación (Mapa 2.1.):

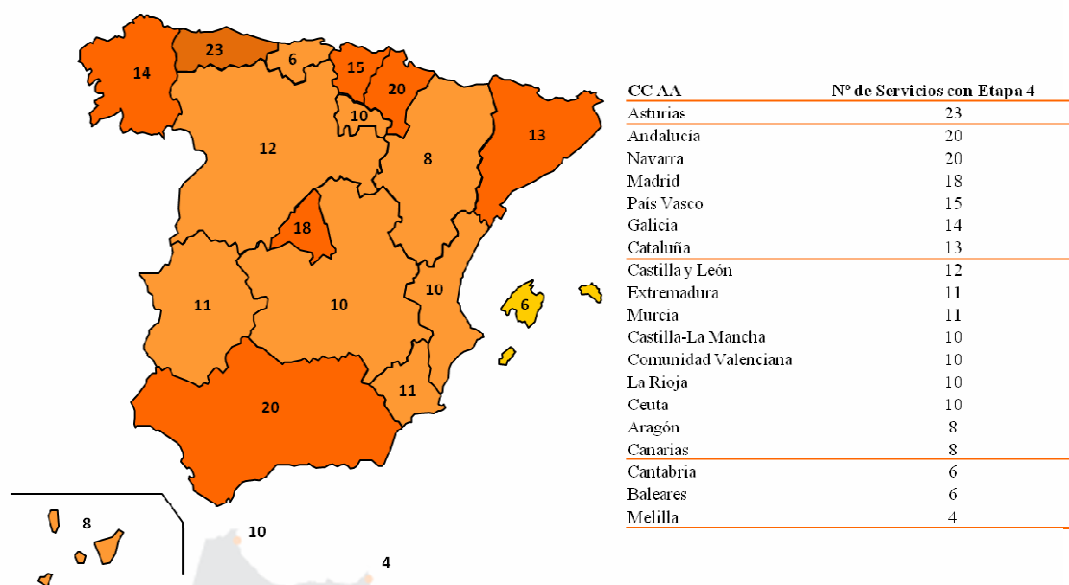
Mapa 2.1. Media total de disponibilidad de los 26 Servicios por CC AA, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Referente a los servicios que alcanzan Etapa 4 por CC AA, el mapa obtenido es el siguiente (Mapa 2.2.):

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



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

La Comunidad Autónoma con el máximo nivel de desarrollo *on-line* en los 26 servicios evaluados es Asturias, con un diferencial de 9 puntos sobre Andalucía y Navarra, que ocupan la segunda posición. Asturias tiene 23 servicios en Etapa 4. Andalucía y Navarra tienen 20 servicios en Etapa 4.

Estas tres CC AA junto con Madrid, País Vasco y Galicia son las que obtienen una media de disponibilidad por encima del 74%, es decir una media en Etapa 3.

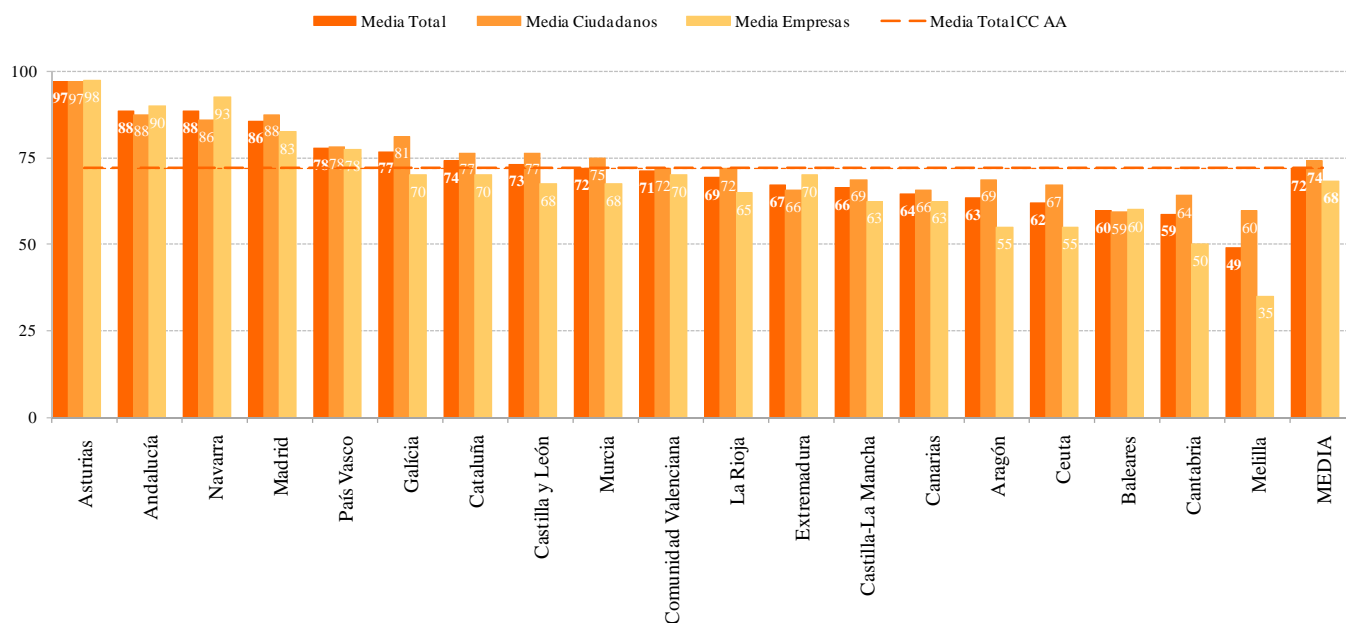
Son 12 las CC AA que se encuentran en el rango de Etapa 2.

La Ciudad Autónoma de Melilla es la única que puntúa por debajo de 50% de disponibilidad, es decir, está en Etapa 1.

Al considerar los valores máximos y mínimos obtenidos por las CC AA, la variación en torno al valor medio (72%), es de +25% puntos (Asturias), -23% puntos (Melilla).

Los resultados por CC AA del grado medio de disponibilidad *on-line* de los servicios, detallando los datos de los servicios a ciudadanos y empresas, es el siguiente (Gráfico 2.1.):

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



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

2.2. CIUDADANOS VS EMPRESAS

Los servicios dirigidos a ciudadanos están más desarrollados que los servicios a empresas, presentado un desarrollo medio de 74%, seis puntos por encima de la media de los servicios a empresas. Son cinco las CC AA (Andalucía, Asturias, Baleares, Extremadura y Navarra) las que están más orientadas a empresas que a ciudadanos.

Aragón y Cantabria presentan un diferencial de 14 puntos mayor en los servicios a ciudadanos. Melilla es la que presenta el mayor diferencial en servicios a ciudadanos, con 25 puntos de diferencia. País Vasco es la única CC AA en la que los servicios a ciudadanos presentan igual disponibilidad media que los servicios dirigidos a empresas (78% en ambos casos).

En los servicios orientados a ciudadanos (Gráfico 2.2.), Asturias obtiene la primera posición con el 97%, distanciándose nueve puntos de Andalucía y Madrid, que ocupan la segunda y tercera posición. Diez Comunidades quedan por debajo de la media de los servicios a ciudadanos.

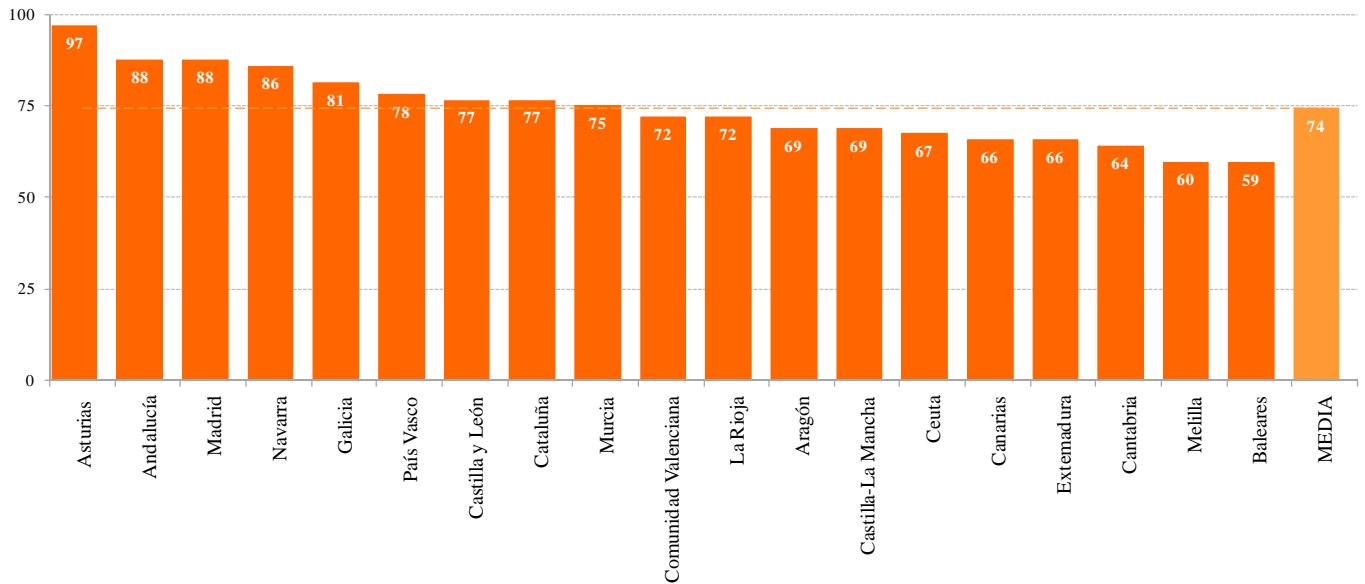
La variación máxima en torno al valor medio de disponibilidad de los servicios a ciudadanos es +23% puntos (Asturias), -15% puntos (Baleares).

La disponibilidad media de los servicios orientados a empresas (Gráfico 2.3.) es del 68%, lo que muestra que Asturias con el 98% de disponibilidad es, de nuevo, la Comunidad más desarrollada, siendo Navarra la segunda con el 93%. Castilla y León y Murcia coinciden con la media en su grado de desarrollo, 68%.

Son ocho las CC AA situadas por debajo de la media de disponibilidad de los servicios a empresas. Sólo la Ciudad Autónoma de Melilla no llega al 50% de disponibilidad *on-line* en esta tipología de servicios. Melilla obtiene el mayor distanciamiento entre la puntuación alcanzada por una CC AA y la siguiente, 15 puntos con respecto a Cantabria.

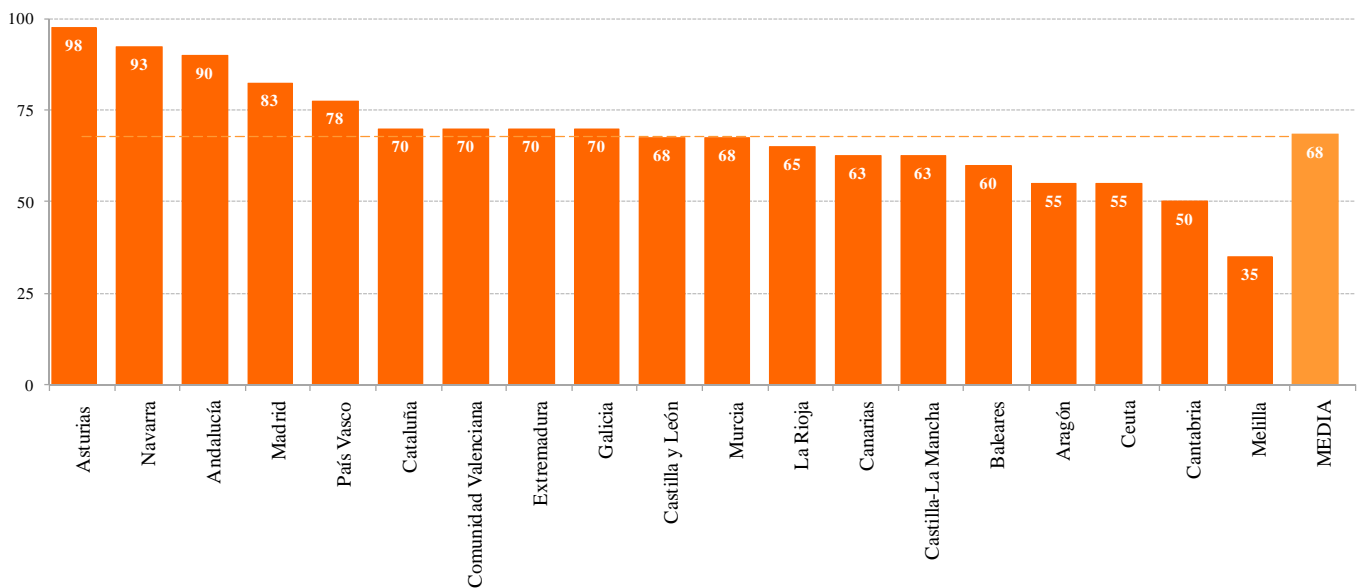
La variación en torno al valor medio en disponibilidad de los servicios dirigidos a empresas es + 30% puntos (Asturias), -33% puntos (Melilla).

Gráfico 2.2. Disponibilidad Media de los Servicios a Ciudadanos, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

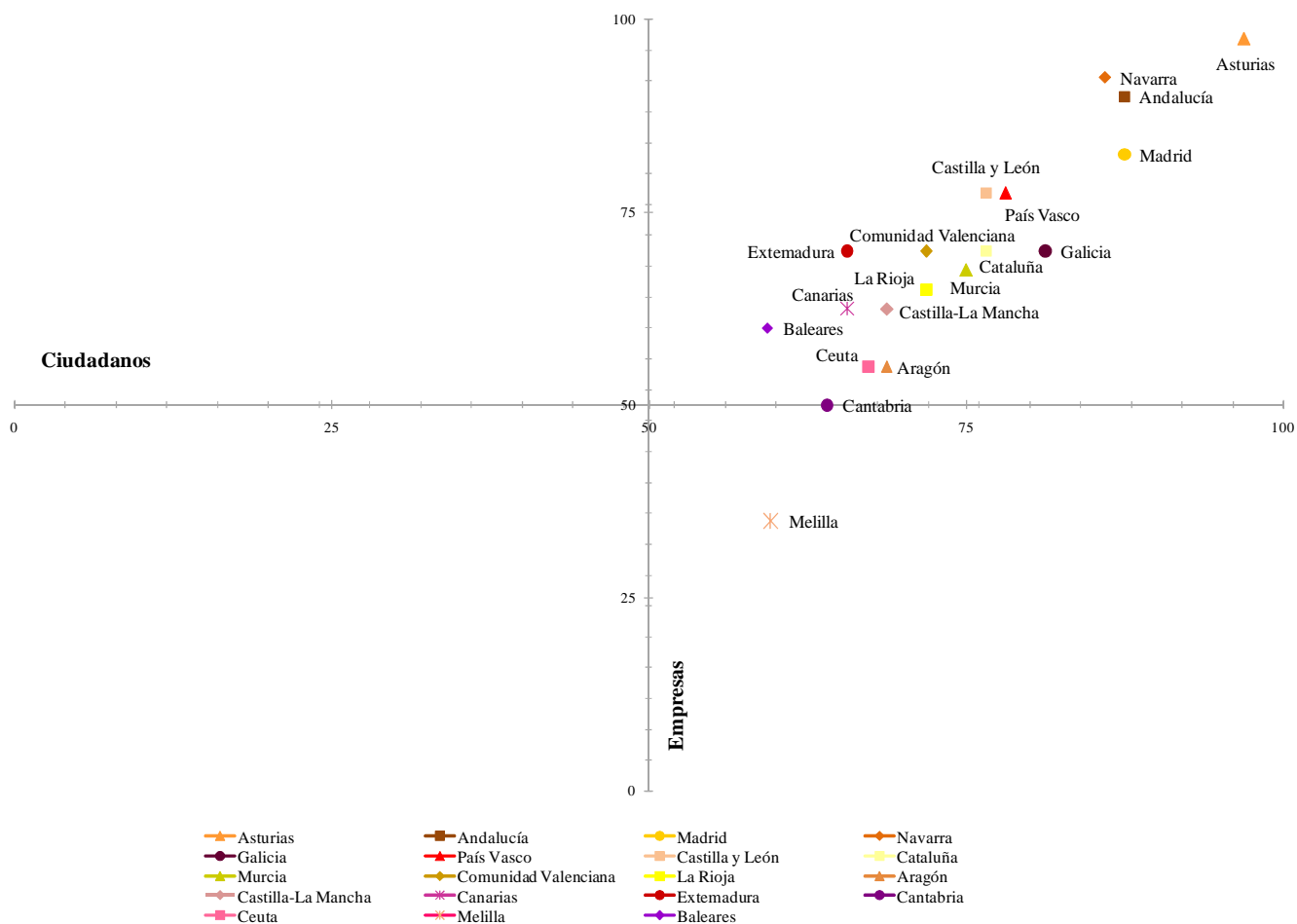
Gráfico 2.3. Disponibilidad Media de los Servicios a Empresas, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En el siguiente Gráfico de posicionamiento (Gráfico 2.4.), se compara el grado de desarrollo de los servicios públicos en las Comunidades y Ciudades Autónomas respecto de las puntuaciones medias obtenidas en los servicios dirigidos a ciudadanos y a empresas.

Gráfico 2.4. Posicionamiento de las CC AA (Ciudadanos-Empresas)



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

2.3. RESULTADOS POR SERVICIOS

La clasificación por Servicios (Gráfico 2.5.), nos muestra que los máximos niveles de disponibilidad *on-line* los alcanzan los servicios de Quejas y Sugerencias y Matriculación Universitaria con un 97% de disponibilidad, mostrando un diferencial respecto a la media global de servicios de 25 puntos. Ningún servicio alcanza una disponibilidad 100% *on-line* en todas las CC AA.

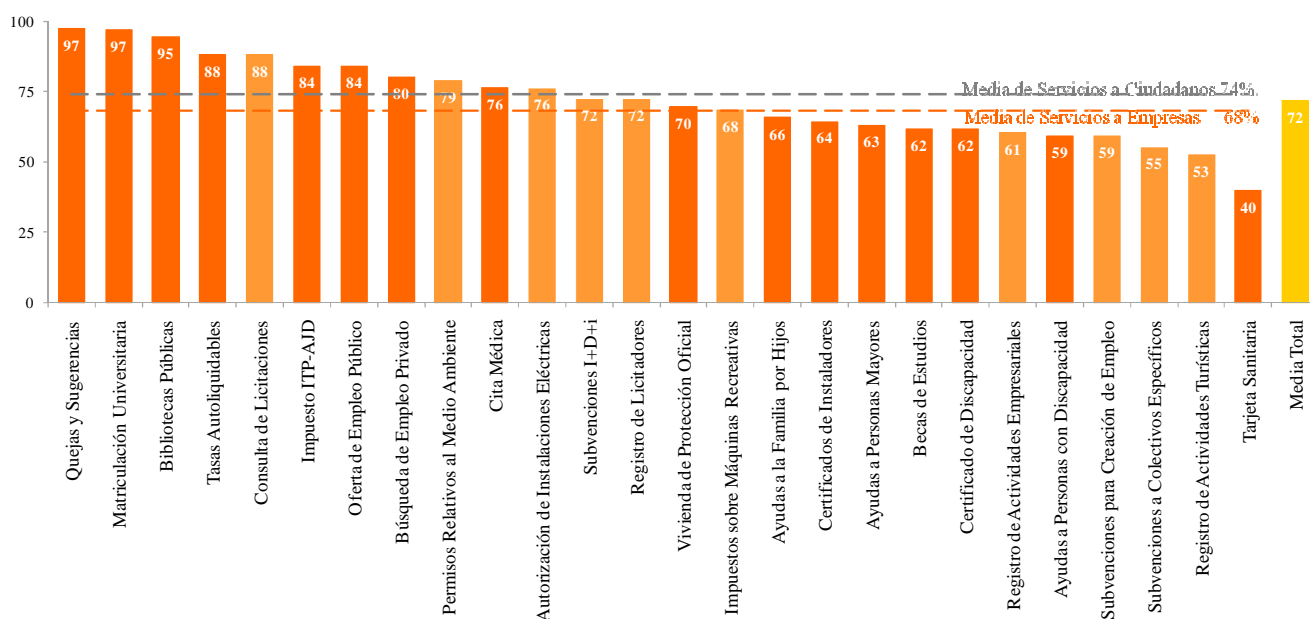
El servicio de Matriculación Universitaria se presenta de forma muy sencilla a través de un formulario electrónico de matriculación que se envía a la facultad, permitiendo a los alumnos realizar este trámite a cualquier hora, en cualquier lugar con Internet y entregar la documentación sin esperar turno. Por ello, todas las CC AA presentan una Etapa 4 salvo Baleares que obtiene una Etapa 2.

A continuación, cinco servicios alcanzan una puntuación superior al 80%: Bibliotecas Públicas, Tasas Autoliquidables, Consulta de Licitaciones, Impuesto ITP-AJD y Oferta de Empleo Público. El resto de servicios que obtienen una media de disponibilidad superior al 74%, es decir una Etapa 3, son: Búsqueda de Empleo Privado, Permisos Relativos al Medio Ambiente, Autorización de Instalaciones Eléctricas y Cita Médica.

En el extremo opuesto, el nivel inferior de desarrollo *on-line* se alcanza en el servicio de obtención de Tarjeta Sanitaria, con una puntuación media de 40%. Todos los demás servicios obtienen unos niveles de desarrollo por encima del 50% de disponibilidad media.

Finalmente, son 14 servicios los que obtienen una puntuación en Etapa 2 (entre 50 y 74% de disponibilidad media).

Gráfico 2.5. Resultados por Servicio, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Respecto al número de CC AA en las que los servicios llegan a Etapa 4, la Tabla 2.2. muestra que los servicios de Quejas y Sugerencias, Bibliotecas Públicas y Matriculación Universitaria se presentan en Etapa 4 en 18, 17 y 16 CC AA respectivamente.

El último grupo revela que tres servicios alcanzan Etapa 4 en cuatro CC AA y dos servicios, Tarjeta Sanitaria y Subvenciones a Colectivos Específicos, logran Etapa 4 en tres CC AA.

De los cinco servicios que menos Etapa 4 han alcanzado en las CC AA españolas, tres pertenecen al *cluster* de Subvenciones, uno al *cluster* de Registro, y otro al *cluster* de Contraprestaciones.

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

Servicios	Nº de CC AA con Etapa 4	Cluster
Quejas y Sugerencias	18	Contraprestaciones
Bibliotecas Públicas	17	Contraprestaciones
Matriculación Universitaria	16	Permisos y Licencias
Tasas Autoliquidables	15	Ingresos y Recaudación
Impuesto ITP-AJD	14	Ingresos y Recaudación
Oferta de Empleo Público	13	Contraprestaciones
Cita Médica	11	Contraprestaciones
Impuesto sobre Máquinas Recreativas	11	Ingresos y Recaudación
Permisos Relativos al Medio Ambiente	11	Permisos y Licencias
Consulta de Licitaciones	11	Contraprestaciones
Autorización de Instalaciones Eléctricas	10	Permisos y Licencias
Subvenciones I+D+i	9	Subvenciones
Registro de Licitadores	8	Registro
Búsqueda de Empleo Privado	7	Contraprestaciones
Vivienda de Protección Oficial	7	Registro
Ayudas a la Familia por Hijos	6	Subvenciones
Certificados de Instaladores	6	Permisos y Licencias
Certificado de Discapacidad	6	Registro
Becas de Estudios	5	Subvenciones
Ayudas a Personas Mayores	5	Subvenciones
Registro de Actividades Empresariales	5	Registro
Ayudas a Personas con Discapacidad	4	Subvenciones
Registro de Actividades Turísticas	4	Registro
Subvenciones para Creación de Empleo	4	Subvenciones
Tarjeta Sanitaria	3	Contraprestaciones
Subvenciones a Colectivos Específicos	3	Subvenciones

229

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

2.4. LOS CINCO CLUSTERS DE SERVICIOS

Con el fin de identificar tendencias comunes dentro de los servicios analizados, se presenta el gráfico que muestra los resultados medios de los cinco *clusters* (Gráfico 2.6.).

El promedio global de los resultados de disponibilidad media de los cinco *clusters* es del 73%. Al comparar este promedio global con el de cada uno de los cinco *clusters*, se aprecia que los *clusters* de Generadores de Ingresos y Contraprestaciones (los de máxima puntuación), se encuentran siete puntos por encima de la media de *clusters*, con 80% de disponibilidad media.

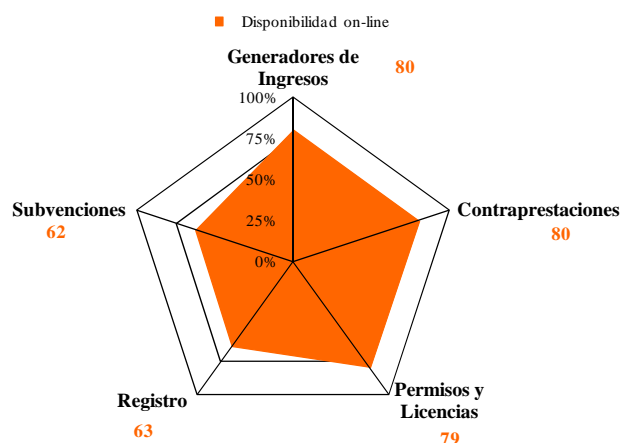
El *cluster* de Permisos y Licencias (79%), también por encima del valor medio de 73%, es el que obtiene junto con el de Generadores de Ingresos y Contraprestaciones puntuaciones medias de Etapa 3.

Por último, los *clusters* de Registro y Subvenciones, con puntuaciones medias de 63% y 62% respectivamente, inferiores a la media global de los cinco *clusters* (73%), son los menos desarrollados.

Cabe destacar cómo el *cluster* que agrupa los servicios que generan los ingresos de las CC AA es uno de los más desarrollados y en el extremo opuesto, el *cluster* que supone aportaciones económicas de las administraciones hacia las personas o entidades es uno de los que presenta menor disponibilidad *on-line*.

Las puntuaciones máximas y mínimas entre los *clusters* varían 18 puntos (80% al 62%).

Gráfico 2.6. Resultados de los *Clusters*, en %



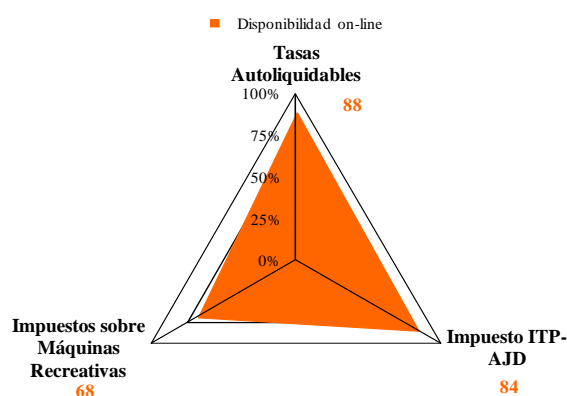
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

2.4.1. CLUSTER DE GENERACIÓN DE INGRESOS

Con un promedio de 80%, el *cluster* de servicios de Generación de Ingresos (Gráfico 2.7.) obtiene, junto con el *cluster* de Contraprestaciones, la mejor puntuación de los cinco *clusters*. De los tres servicios que lo integran, dos tienen una puntuación mayor que la media global de los 26 servicios (72%).

El diferencial entre los servicios que lo integran es de 20 puntos (88% Tasas Autoliquidables, 68% Impuestos sobre Máquinas Recreativas).

Gráfico 2.7. Resultados del *Cluster* de Servicios Generadores de Ingresos, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Figura 2.1. *Cluster* de Servicios Generadores de Ingresos

- **Tasas Autoliquidables:** Impuestos, Tasas y Precios Públicos son los tres tipos de Tributo que forman parte de los recursos de derecho público. Este servicio obtiene Etapa 4 en 15 Comunidades Autónomas. Sin embargo, obtiene Etapa 1 en dos CC AA, Castilla-La Mancha y Ceuta, Etapa 2 en Extremadura y Etapa 3 en la Comunidad Valenciana.
- **Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados:** Impuesto autonómico de uso frecuente y obligatorio en todo tipo de Transmisiones Patrimoniales entre particulares, constitución de fianzas, préstamos, arrendamientos, concesiones administrativas, etc. Este servicio alcanza el máximo grado de desarrollo en 14 CC AA. Obtiene Etapa 1 en tres: Cantabria, Castilla-La Mancha y Ceuta. Finalmente, obtiene Etapa 2 y Etapa 3 en Extremadura y Comunidad Valenciana respectivamente.
- **Impuesto sobre Máquina Recreativas:** Tasa que recae mayoritariamente sobre empresas y, en ciertos casos, sobre empresarios individuales. Este servicio presenta su máximo desarrollo en 11 CC AA, y el mínimo, es decir Etapa 0, en Cantabria y las dos Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

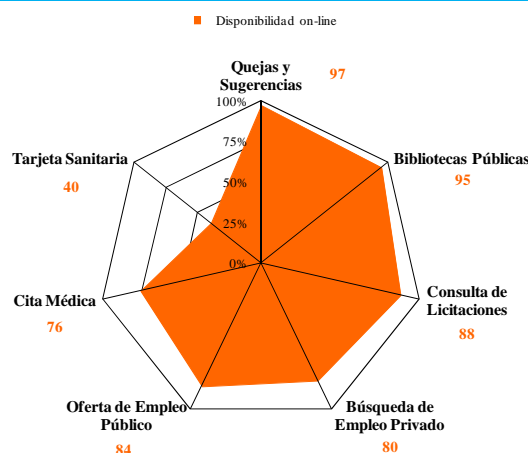
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

2.4.2. CLUSTER DE CONTRAPRESTACIONES

El *cluster* de servicios de Contraprestaciones (Gráfico 2.8.), presenta un promedio de 80%. Dentro del *cluster*, la máxima puntuación la obtiene el servicio de Quejas y Sugerencias con el 97%. En contrapartida, destaca la valoración del servicio de Tarjeta Sanitaria que presenta tan sólo un 40% de disponibilidad *on-line*.

La diferencia entre el servicio de menor puntuación del *cluster* (Tarjeta Sanitaria, 40%), y el servicio de máxima puntuación (Quejas y Sugerencias, 97%), es la más alta de todos los *clusters* de servicios: 57 puntos.

Gráfico 2.8. Resultados del *Cluster* de Servicios de Contraprestaciones, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Figura 2.2. *Cluster* de Servicios de Contraprestaciones

- **Quejas y Sugerencias:** Este servicio, competencia de cada CC AA su regulación autonómica, alcanza Etapa 4 en todas las CC AA, salvo en la Comunidad Valenciana.
- **Bibliotecas Públicas:** Este servicio alcanza Etapa 4 en 17 CC AA, quedando tan sólo Ceuta en Etapa 3 y Melilla en Etapa 1.
- **Consulta de Licitaciones:** Este servicio presenta el máximo grado de desarrollo, Etapa 4, en 11 CC AA.
- **Búsqueda de Empleo Privado:** Este servicio logra una Etapa 4 en siete CC AA quedándose en Etapa 0 en Ceuta y obteniendo Etapa 3 en 11 CC AA.
- **Oferta de Empleo Público:** Este servicio, definido en términos de inscripción a un determinado proceso selectivo, logra Etapa 4 en 13 CC AA, obteniendo Etapa 2 en seis CC AA.
- **Cita Médica:** En este servicio, 11 CC AA presentan una Etapa 4 y cinco CC AA una Etapa 1.
- **Tarjeta Sanitaria:** Tarjeta Sanitaria es el único servicio que no alcanza un desarrollo medio por encima de 50%. Obtiene Etapa 4 tan sólo en tres CC AA (Asturias, Galicia y País Vasco).

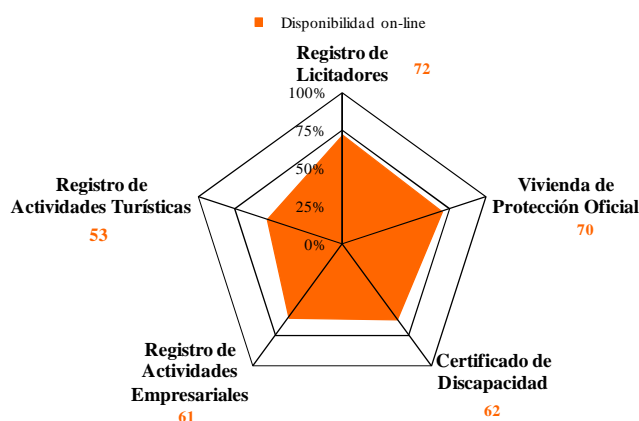
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

2.4.3. CLUSTER DE REGISTRO

Este *cluster* (Gráfico 2.9.), con un promedio de 63% de disponibilidad *on-line*, tiene una puntuación inferior a la media de los cinco *clusters* de diez puntos. En este sentido, cuatro de sus servicios obtienen porcentajes por debajo de la media de disponibilidad de los 26 servicios medidos que es de 72%. Sólo el servicio de Registro de Licitadores obtiene una puntuación que coincide con dicha media.

El diferencial entre los servicios que lo integran es de 19 puntos (72% el Registro de Licitadores, 53% el Registro de Actividades Turísticas).

Gráfico 2.9. Resultados del *Cluster* de Servicios de Registro, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Figura 2.3. *Cluster* de Servicios de Registro

- **Registro de Licitadores:** Los Registros de Licitadores tratan de simplificar toda la compleja burocracia alrededor de los procesos de contratación pública. Este servicio alcanza Etapa 4 en ocho CC AA, siendo diez las CC AA donde obtiene una Etapa 2. Tan sólo en Navarra obtiene una Etapa 3.
- **Vivienda de Protección Oficial:** Los Registros de demandantes son un prerequisite que los Planes de Vivienda suelen exigir a las personas o familias interesadas. Este servicio obtiene Etapa 4 en siete CC AA, siendo tan sólo Andalucía donde obtiene una Etapa 1.
- **Certificado de Discapacidad:** El artículo 26 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea reconoce “el derecho de las personas discapacitadas a beneficiarse de medidas que garanticen su autonomía”. El servicio de Certificado de Discapacidad obtiene una Etapa 4 en seis CC AA. En Canarias, País Vasco y Melilla obtiene una Etapa 1.
- **Registro de Actividades Empresariales:** La Directiva de Servicios (DS 2006/123/CE) impulsa la puesta en marcha de trámites por vía electrónica para la prestación de servicios. Este servicio presenta Etapa 4 en cinco CC AA, siendo diez las que presentan una Etapa 2 de desarrollo.
- **Registro de Actividades Turísticas:** La actividad turística está regulada a nivel autonómico mediante un proceso de inscripción registral, en ocasiones previo a la autorización administrativa correspondiente. Este servicio presenta su máximo desarrollo en tan sólo cuatro CC AA. En la mayor parte de CC AA está en Etapa 2.

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

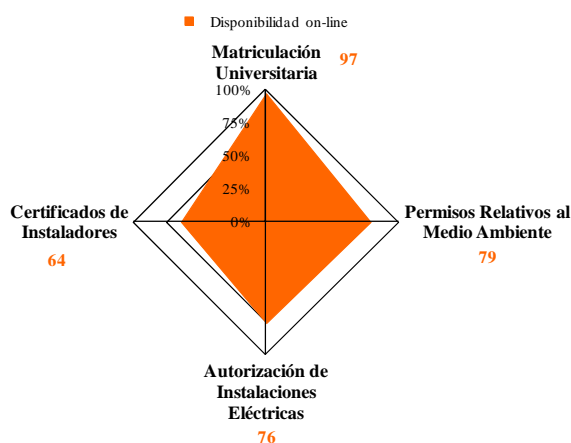
2.4.4. CLUSTER DE PERMISOS Y LICENCIAS

El *cluster* de Permisos y Licencias (Gráfico 2.10.), con un promedio del 79% de disponibilidad *on-line* ocupa el tercer lugar en disponibilidad entre los cinco *clusters* analizados.

El único servicio de este *cluster* que alcanza un desarrollo medio por debajo de la media de disponibilidad de los 26 servicios medidos (72%), es Certificados de Instaladores (64%).

Las puntuaciones máximas y mínimas de los servicios que lo integran varían 33 puntos (97% al 64%).

Gráfico 2.10. Resultados del *Cluster* de Servicios de Permisos y Licencias, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Figura 2.4. *Cluster* de Servicios de Permisos y Licencias

- **Matriculación Universitaria:** Este servicio queda fuera del análisis en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, por no tener Universidades. Matriculación Universitaria destaca por tener el máximo grado de desarrollo en 16 CC AA de las 17 medidas, siendo Baleares la única que obtiene una Etapa 2.
- **Permisos Relativos al Medio Ambiente:** Permisos Relativos al Medio Ambiente alcanza Etapa 4 en 11 CC AA. En las ocho CC AA restantes obtiene Etapa 2.
- **Autorización de Instalaciones Eléctricas:** La actividad de registro-autorización es de gran importancia administrativa. Este servicio presenta un desarrollo en Etapa 4 en diez CC AA y una Etapa 3 en Aragón. Siete CC AA presentan Etapa 2 y Melilla obtiene Etapa 1
- **Certificado de Instaladores:** Las CC AA desempeñan un papel importante en la regulación de determinadas actividades profesionales. Es por ello que para los profesionales representa una valiosa prestación administrativa el poder obtener el certificado de cualificación individual de forma *on-line*. El servicio de Certificado de Instaladores obtiene Etapa 4 en seis CC AA, presentando una Etapa 2 en 12 CC AA. Melilla obtiene Etapa 1.

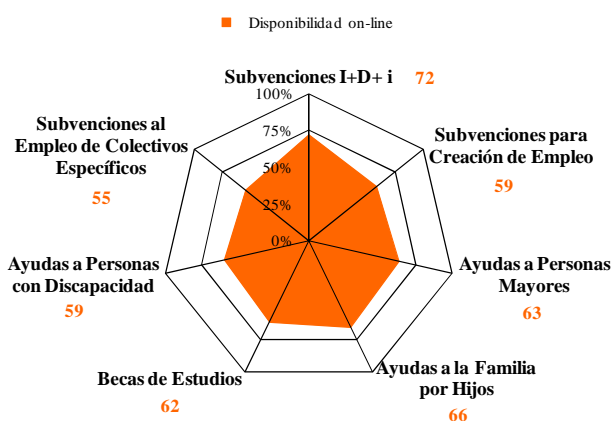
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

2.4.5. CLUSTER DE SUBVENCIONES

Este *cluster* (Gráfico 2.11.), presenta un promedio de 62%. Las puntuaciones máximas y mínimas de los servicios que componen el *cluster* de Subvenciones varían 17 puntos (de 72% al 55%).

El servicio de mayor puntuación es el de Subvenciones I+D+i, con un 72%, que es a su vez el único que iguala la disponibilidad media de los 26 servicios medidos (72%). Por el contrario, el servicio con menor puntuación corresponde al servicio de Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos, con un 55%.

Gráfico 2.11. Resultados del *Cluster* de Servicios de Subvenciones, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Figura 2.5. *Cluster* de Servicios de Permisos y Licencias

- **Subvenciones I+D+i:** A nivel empresarial, las ayudas a los proyectos de innovación son instrumentos de uso frecuente, además de ser claves en las políticas de fomento a la competitividad, desarrollo empresarial e innovación. Este servicio presenta una Etapa 4 en nueve CC AA.
- **Subvenciones para Creación de Empleo:** Las subvenciones para el fomento del empleo, en sus múltiples variantes, suponen un porcentaje relevante de las subvenciones convocadas por las CC AA. Este servicio logra una Etapa 4 en cuatro CC AA (Andalucía, Asturias, Castilla-La Mancha y Navarra), siendo Ceuta donde obtiene una Etapa 1.
- **Ayudas a Personas Mayores:** Este servicio, de gran importancia en todas las políticas sociales autonómicas, presenta un desarrollo en Etapa 4 en cinco CC AA. 14 CC AA presentan Etapa 2 de disponibilidad *on-line*.
- **Ayudas a Familia por Hijos:** Este servicio obtiene Etapa 4 en seis CC AA. Las 13 CC AA restantes presentan una Etapa 2.
- **Becas de Estudio:** Este servicio presenta Etapa 4 en cinco CC AA. Está en Etapa 2 en 13 CC AA y en Etapa 1 en Melilla.
- **Ayudas a Personas con Discapacidad:** Este servicio ocupa una posición destacable en todas las políticas sociales autonómicas. Este servicio logra el máximo grado de avance con Etapa 4 en cuatro CC AA.
- **Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos:** Estas subvenciones van dirigidas a la integración laboral de los discapacitados en empresas, en centros especiales de empleo, o bien para promover su establecimiento como trabajadores autónomos. El servicio presenta Etapa 4 en tan sólo tres CC AA.

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

3.

RESULTADOS COMPARATIVOS 2008 / 2009

Las sucesivas medidas que las CC AA han ido adoptando en los últimos años, así como el creciente interés que desde diferentes ámbitos empresariales y de asociaciones de ciudadanos se otorga al desarrollo de la Administración Electrónica, han contribuido a que los actuales niveles de desarrollo de los servicios públicos *on-line* obtengan un elevado grado de madurez.

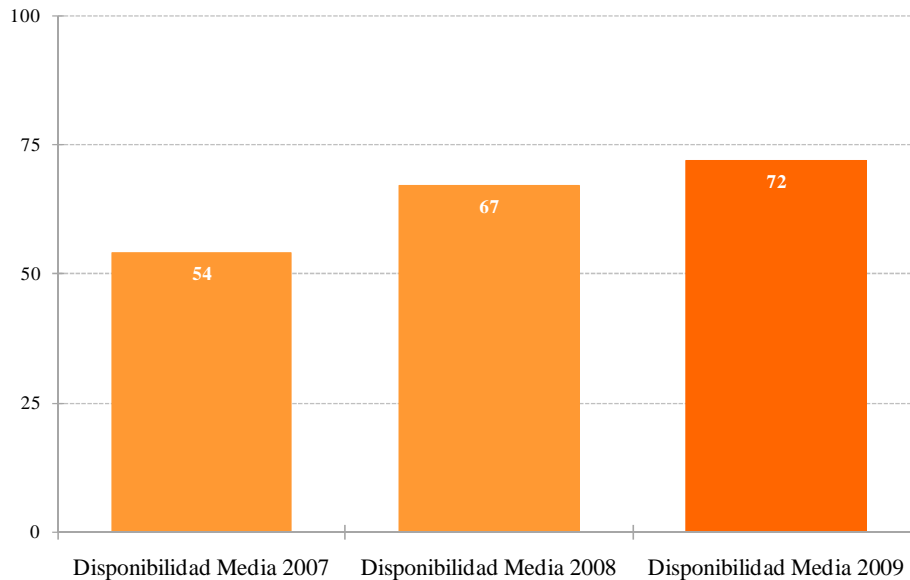
En este capítulo se presentan los resultados y el análisis comparativo de la evolución de los servicios *on-line* en las 17 CC AA y las dos Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla. Es un análisis comparativo que abarca dos años, el año 2008 y el año 2009.

3.1. PROGRESO GLOBAL

La tercera medición realizada en este año 2009 de los 26 servicios *on-line* arroja una puntuación media global de 72%. Resulta significativo que la media de disponibilidad de 2009 se ha incrementado en cinco puntos (Gráfico 3.1.), cuando en 2008 el incremento fue de 13 puntos respecto al año 2007.

En este crecimiento de la media global han contribuido distintas CC AA, oscilando los crecimientos desde 24 puntos en Navarra hasta el incremento en torno a un punto en el caso de Aragón y Baleares.

Gráfico 3.1. Evolución de la Media Total de Disponibilidad de los Servicios, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

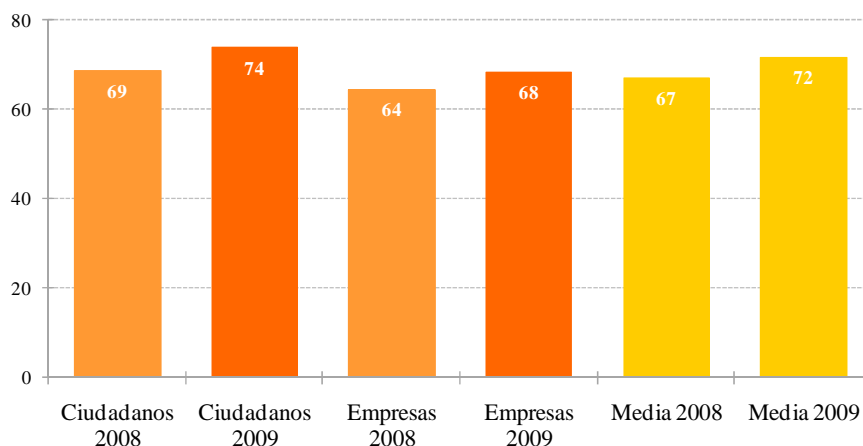
3.2. COMPARATIVA CIUDADADOS VS EMPRESAS

Cuando los resultados globales se desglosan en los grupos objetivo de ciudadanos y empresas (Gráfico 3.2.), se observa que el crecimiento es superior en el grupo de servicios dirigidos a ciudadanos que en el grupo de servicios dirigidos a empresas.

El grupo de servicios dirigidos a ciudadanos ha experimentado un crecimiento de cinco puntos, siendo el crecimiento de los servicios dirigidos a empresas de cuatro puntos, un punto por debajo del crecimiento de la media global de los 26 servicios (cinco puntos).

Analizando el Gráfico 3.2. se aprecia que en el año 2008, la diferencia entre el grado de desarrollo de los servicios dirigidos a ciudadanos Vs los servicios dirigidos a empresas era de cinco puntos. Sin embargo, en el año 2009 esta diferencia se ha acrecentado y ha pasado a ser de seis puntos. Es decir, las CC AA continúan desarrollando mayores esfuerzos en los servicios a ciudadanos que en los servicios a empresas.

Gráfico 3.2. Evolución de la Disponibilidad Media Total de los Servicios Ciudadanos Vs Empresas, 2008/2009, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En relación al diferencial de disponibilidad *on-line* entre los servicios dirigidos a ciudadanos y a empresas, las Tablas 3.1. y 3.2., muestran respectivamente los resultados obtenidos en 2009 y 2008. En el año 2009 se observa que Melilla obtiene un diferencial de 25 puntos, el mayor diferencial entre los servicios orientados a ciudadanos y a empresas. Este resultado se repite en los dos últimos años, así como el hecho de obtener Melilla la puntuación más baja en el desarrollo *on-line* de los servicios dirigidos a empresas.

Dentro del grupo de CC AA cuya disponibilidad media es mayor en los servicios dirigidos a empresas, destaca Navarra como la CC AA que presenta el mayor diferencial con siete puntos de diferencia entre servicios a empresas (93%), y a ciudadanos (86%).

Por último, hay que destacar que en el año de 2009 cinco CC AA han realizado más esfuerzos dirigidos al desarrollo de los servicios dirigidos a empresas que a ciudadanos, mientras que en el año 2008 fueron siete las CC AA las que destacaron en el desarrollo de servicios a empresas Vs ciudadanos.

Tabla 3.1. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas, en %

CC AA 2009	Disponibilidad Media Total (26 Servicios) 2009	Disponibilidad Media de Ciudadanos (16 Servicios) 2009	Disponibilidad Media de Empresas (10 Servicios) 2009	Diferencial Media Ciudadanos Vs Media Empresas 2009
Melilla*	49	60	35	+ 25
Cantabria	59	64	50	+ 14
Aragón	63	69	55	+ 14
Ceuta	62	67	55	+12
Galicia	77	81	70	+ 11
Castilla y León	73	77	68	+ 9
Murcia	72	75	68	+ 7
La Rioja	69	72	65	+ 7
Cataluña	74	77	70	+ 7
Castilla-La Mancha	66	69	63	+ 6
Madrid	86	88	83	+ 5
Canarias	64	66	63	+ 3
Comunidad Valenciana	71	72	70	+ 2
País Vasco	78	78	78	0
Asturias	97	97	98	- 1
Baleares	60	59	60	- 1
Andalucía	88	88	90	- 2
Extremadura	67	66	70	- 4
Navarra	88	86	93	- 7
Media Total	72	74	68	+ 6

* En Ceuta y Melilla no se evalúan 3 Servicios orientados a Ciudadanos.

CC AA con Servicios menos desarrollados CC AA con Servicios más desarrollados

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Tabla 3.2. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008 Servicios Ciudadanos Vs Empresas, en % *

CC AA 2008	Disponibilidad Media Total (26 Servicios) 2008	Disponibilidad Media de Ciudadanos (16 Servicios) 2008	Disponibilidad Media de Empresas (10 Servicios) 2008	Diferencial Media Ciudadanos Vs Media Empresas 2008
Melilla	41	52	28	+ 24
Aragón	63	69	53	+ 16
La Rioja	67	72	60	+ 12
Galicia	77	81	70	+ 11
Madrid	84	88	78	+ 10
Cantabria	56	59	50	+ 9
Murcia	72	75	68	+ 7
Castilla y León	69	72	65	+ 7
Cataluña	74	77	70	+ 7
Castilla-La Mancha	62	64	58	+ 6
Extremadura	62	64	58	+ 6
Canarias	64	66	63	+ 3
Navarra	64	64	65	- 1
Comunidad Valenciana	69	69	70	- 1
Asturias	91	91	93	- 2
Baleares	59	58	60	- 2
País Vasco	76	75	78	- 3
Andalucía	81	75	90	- 15
Ceuta	42	35	53	- 18
Media Total	67	69	64	+ 5

* En Ceuta y Melilla no se evalúan 3 Servicios orientados a Ciudadanos.

CC AA con Servicios menos desarrollados CC AA con Servicios más desarrollados

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

3.3. COMPARATIVA POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Desglosando los resultados por Comunidades Autónomas (Tabla 3.3.), se observa que a lo largo del año 2009, las CC AA no han seguido la misma pauta de comportamiento. Asturias mantiene la mejor puntuación en disponibilidad media *on-line* de los 26 servicios en los dos últimos años analizados, Andalucía, que en el año de 2008 ocupaba la tercera posición, en el año de 2009 pasa a ocupar la segunda y Navarra que en el año de 2008 ocupaba la duodécima posición, pasa ahora a la segunda posición junto con Andalucía (Tabla 3.3.). De igual modo, cabe destacar que no se han producido avances en el último puesto del *ranking*, ocupado por Melilla.

En cuanto a la diferencia de desarrollo entre CC AA, en el año de 2009 se ha reducido el diferencial de disponibilidad media *on-line* entre las mismas. En ambos años, 2008 y 2009, Asturias y Melilla siguen siendo las CC AA más y menos desarrolladas respectivamente.

Tabla 3.3. Evolución de la Disponibilidad Media de las CC AA, 2008/2009 *

CC AA	Disponibilidad Media Total 2009	Posición 2009	Media Total Disponibilidad 2008	Posición 2008	Diferencial Posición 2009 Vs 2008
Asturias	97 %	1	91 %	1	0
Andalucía	88 %	2	81 %	3	+ 1
Navarra	88 %	3	64 %	12	+ 9
Madrid	86 %	4	84 %	2	- 2
País Vasco	78 %	5	76 %	5	0
Galicia	77 %	6	77 %	4	- 2
Cataluña	74 %	7	74 %	6	- 1
Castilla y León	73 %	8	69 %	8	0
Murcia	72 %	9	72 %	7	- 2
Comunidad Valenciana	71 %	10	69 %	9	- 1
La Rioja	69 %	11	67 %	10	- 1
Extremadura	67 %	12	62 %	15	+ 3
Catilla-La Mancha	66 %	13	62 %	14	+ 1
Canarias	64 %	14	64 %	11	- 3
Aragón	63 %	15	63 %	13	- 2
Ceuta	62 %	16	42 %	18	+ 2
Baleares	60 %	17	59 %	16	- 1
Cantabria	59 %	18	56 %	17	- 1
Melilla	49 %	19	41 %	19	0
Media Total	72 %		67%		

* En Ceuta y Melilla no se evalúan 3 Servicios orientados a Ciudadanos.

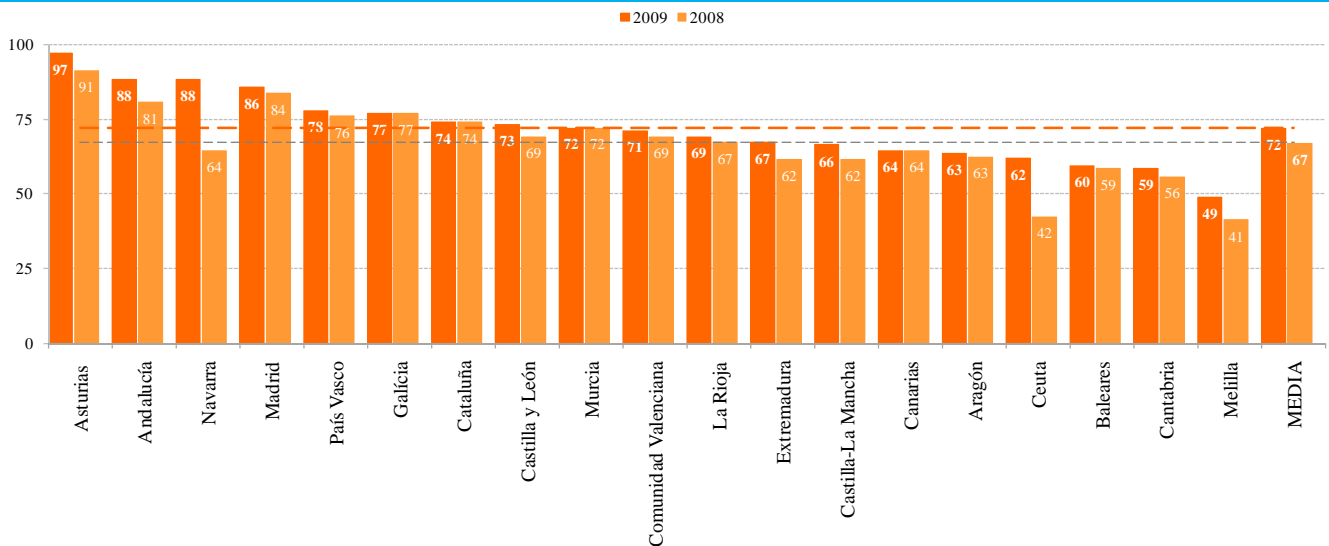
Aunque Andalucía y Navarra comparten la segunda posición del *ranking*, se les ha atribuido el 2º y 3º puesto respetando el orden alfabético.

CC AA con Servicios menos desarrollados

CC AA con Servicios más desarrollados

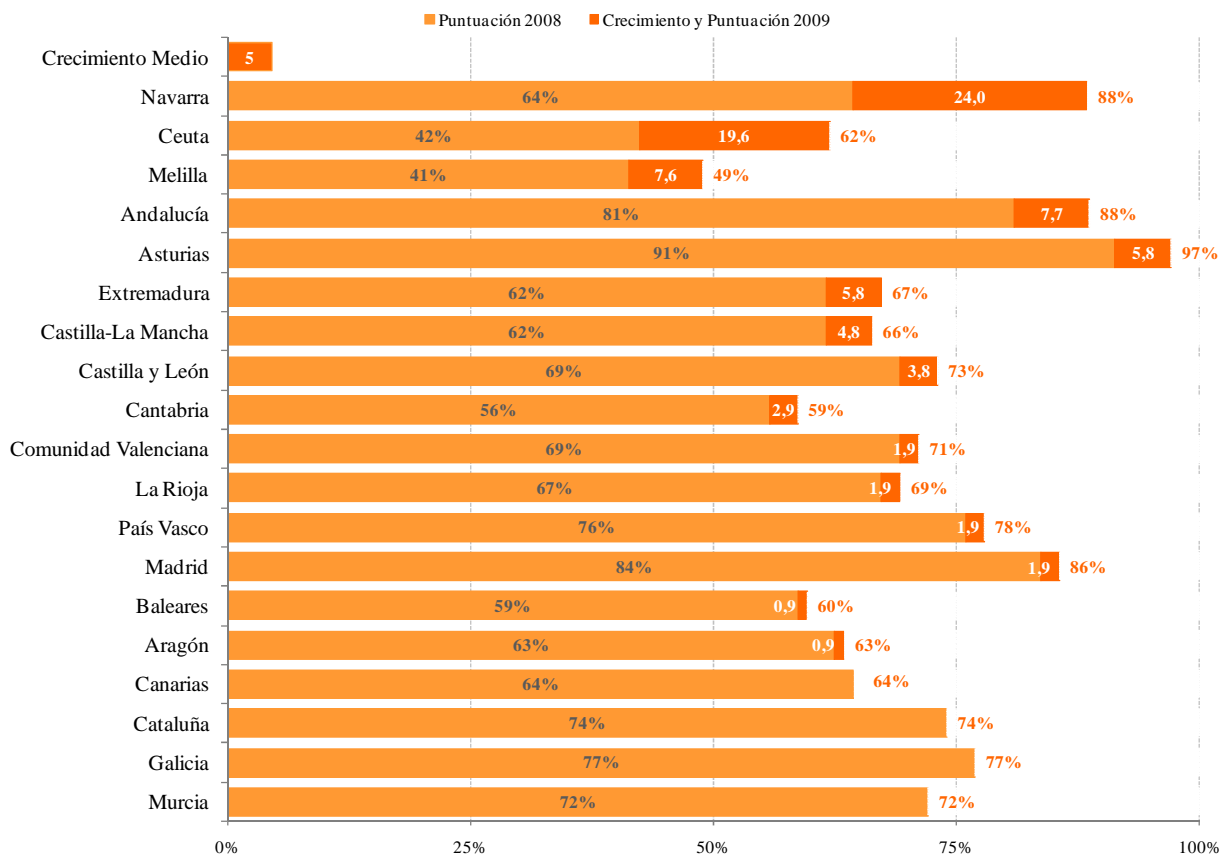
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.3. Evolución Global de las CC AA, 2008/2009, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.4. Evolución Disponibilidad Media *on-line* de las CC AA, 2008/2009



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En cuanto a la evolución de las CC AA (Gráfico 3.3.), en el año 2009 las seis primeras CC AA (Asturias, Andalucía, Navarra, Madrid, País Vasco y Galicia), están en Etapa 3 de desarrollo de los servicios. Sin embargo, en el año 2008, sólo cinco CC AA estaban en Etapa 3 de desarrollo (Asturias, Andalucía, Madrid, País Vasco y Galicia).

En el año 2009, tan sólo la Ciudad Autónoma de Melilla está en Etapa 1, mientras que en el año 2008 eran dos CC AA (Ceuta 42% y Melilla 41%).

En cuanto a las CC AA que más han crecido en el año 2009 con relación al año 2008, destacan Navarra y Ceuta con 24 y 20 puntos respectivamente (Gráfico 3.4.). Precisamente Navarra ha logrado un crecimiento que le ha permitido pasar a formar parte de las CC AA que obtienen una disponibilidad media por encima del 74%. Éste es el resultado de las iniciativas llevadas a cabo por los dos gobiernos Autonómicos, tales como el plan "Marco de Actuación para el Desarrollo de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral Navarra y sus Organismos Públicos" y el proyecto "Ceuta Ciudad Digital" que permite a los ciudadanos acceder de forma inmediata y cómoda a gestiones *on-line*.

Por otro lado, son nueve las CC AA que han crecido por debajo del crecimiento medio de CC AA (cinco puntos), correspondiendo estas CC AA a: Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cantabria, Comunidad Valenciana, La Rioja, País Vasco, Madrid, Baleares y Aragón.

Cabe destacar también que en el año 2009 cuatro CC AA mantienen una disponibilidad *on-line* media similar a la registrada en el año 2008 (Canarias, Cataluña, Galicia y Murcia).

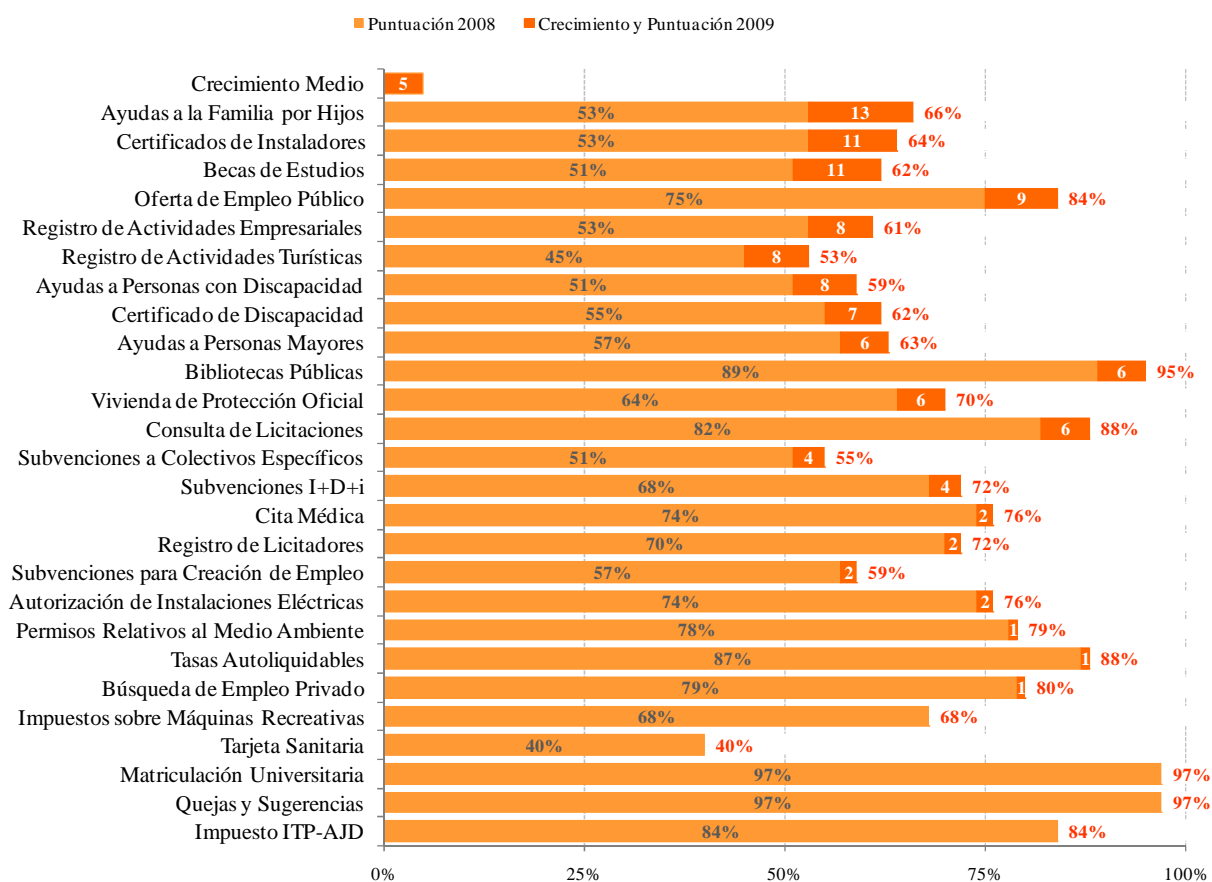
3.4. COMPARATIVA POR SERVICIOS

El crecimiento medio de los servicios en el año 2009 con respecto al año 2008 ha sido de cinco puntos (Gráfico 3.5.).

La comparativa por servicios muestra que el servicio de Ayudas a la Familia por Hijos ha experimentado el mayor crecimiento con respecto al año 2008 (66% en 2009, 53% en 2008, 13 puntos). En este ranking de crecimiento, se sitúan en segundo y tercer lugar los servicios de Certificados de Instaladores y Becas de Estudio (crecimiento de 11 puntos respectivamente).

Por último, cinco servicios, Impuesto sobre Máquinas Recreativas, Tarjeta Sanitaria, Matriculación Universitaria, Quejas y Sugerencias, e Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados siguen inalterables con respecto al año 2008.

Gráfico 3.5. Evolución Servicios, 2008/2009



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Si se trasladan las puntuaciones medias obtenidas por los servicios al marco de puntuaciones definidas por Etapas, esto es: Etapa 0 puntuación entre 0 y 24 puntos, Etapa 1 puntuación entre 25 y 49 puntos, Etapa 2 puntuación entre 50 y 74 puntos, Etapa 3 puntuación entre 75 y 99 puntos y Etapa 4, 100 puntos, se observa una ligera evolución en el número de servicios que han incrementado su disponibilidad en el marco de puntuaciones por Etapas.

Mientras que en el año 2009, 14 de los servicios analizados están en el rango de Etapa 2 y 11 servicios en el rango de Etapa 3, en el año 2008 eran 15 los servicios en el rango de Etapa 2 y nueve los servicios en el rango de Etapa 3 (Tabla 3.4.).

Tabla 3.4. Evolución de Etapas de Disponibilidad, 2008/2009

Etapas de Disponibilidad	Año 2009	Año 2008
Etapa 0	0	0
Etapa 1	1	2
Etapa 2	14	15
Etapa 3	11	9
Etapa 4	0	0

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

La siguiente Tabla nos muestra la evolución de Etapas 4 conseguida por los servicios en cada una de las CC AA (Tabla 3.5.).

Tabla 3.5. Número de Servicios en Etapa 4 por CC AA, 2008/2009

CC AA	2009	2008
Asturias	23	22
Andalucía	20	17
Navarra	20	8
Madrid	18	18
País Vasco	15	14
Galicia	14	14
Cataluña	13	13
Castilla y León	12	10
Extremadura	11	8
Murcia	11	11
Castilla-La Mancha	10	8
Comunidad Valenciana	10	9
La Rioja	10	9
Ceuta	10	5
Aragón	8	8
Canarias	8	8
Baleares	6	5
Cantabria	6	6
Melilla	4	4
Total de Servicios en Etapa 4	229	197

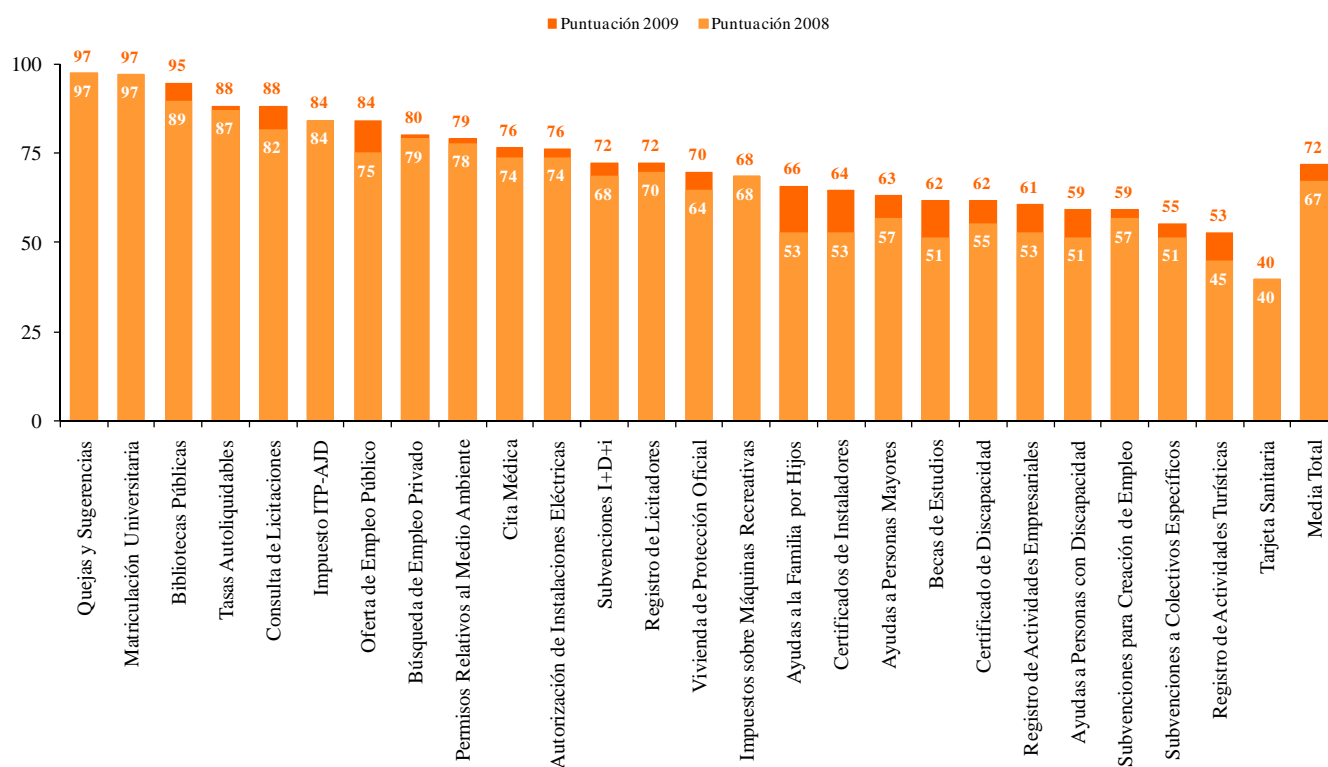
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En el año 2009 se ha producido un incremento moderado en el número de servicios que han alcanzado Etapa 4 en las CC AA, desde Asturias que tiene 23 servicios hasta Melilla con cuatro servicios, sumando un total de 229 servicios en Etapa 4. En el año 2008 habían alcanzado esta Etapa 197 servicios, lo cual implica un crecimiento en el año 2009 del 16% con relación a 2008.

Respecto al *ranking* del grado de desarrollo de los servicios, no se han producido cambios en los cuatro primeros puestos, manteniendo en el año 2009 los servicios de Quejas y Sugerencias, Matriculación Universitaria, Bibliotecas Públicas y Tasas Autoliquidables las mismas posiciones que en el año 2008 (Gráfico 3.6.).

Referente a los servicios menos desarrollados tanto en 2009 como en 2008, son los servicios de Tarjeta Sanitaria y Registro de Actividades Turísticas, los que ocupan las mismas posiciones en el *ranking*.

Gráfico 3.6. Ranking de los Servicios 2008/2009, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

3.5. COMPARATIVA POR CLUSTERS DE SERVICIOS

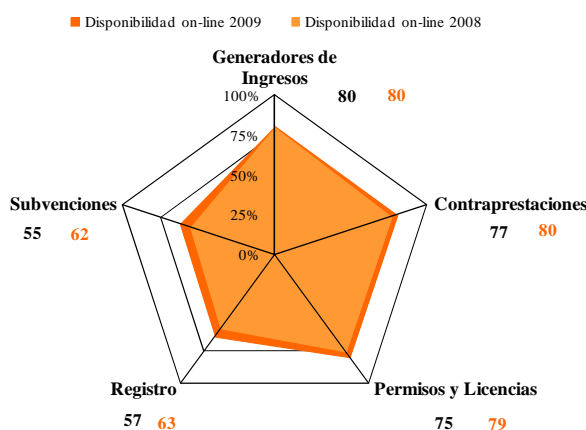
En el siguiente apartado se analiza la evolución de cada *cluster*. Dentro de cada uno de los *clusters*, se muestran las puntuaciones para cada uno de los servicios y su comparativa 2008/2009.

Con el fin de identificar tendencias dentro de los *clusters* analizados, se puede observar en el Gráfico 3.7. que los *clusters* con mayor disponibilidad *on-line* tanto en el año 2008 como en el año 2009 han sido Generadores de Ingresos y Contraprestaciones, mientras que Subvenciones es el *cluster* menos desarrollado.

En referencia al crecimiento (Tabla 3.6.), el *cluster* que más ha crecido ha sido Subvenciones.

A continuación se presentan los resultados comparativos por *clusters* de servicios.

Gráfico 3.7. Resultados de los *Clusters* 2008/2009, en %



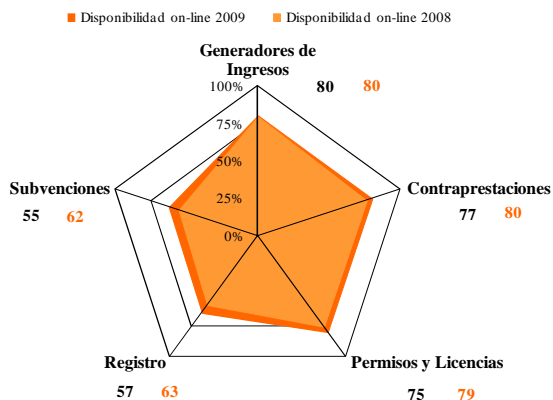
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Tabla 3.6. Resultado de los *Clusters* 2008/2009, en %

Posición Cluster	Disponibilidad <i>on-line</i> 2009	Disponibilidad <i>on-line</i> 2008	Diferencial Puntos
Generadores de Ingresos	80	80	0
Contraprestaciones	80	77	3
Permisos y Licencias	79	75	4
Registro	63	57	6
Subvenciones	62	55	7
Media	73	69	4

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

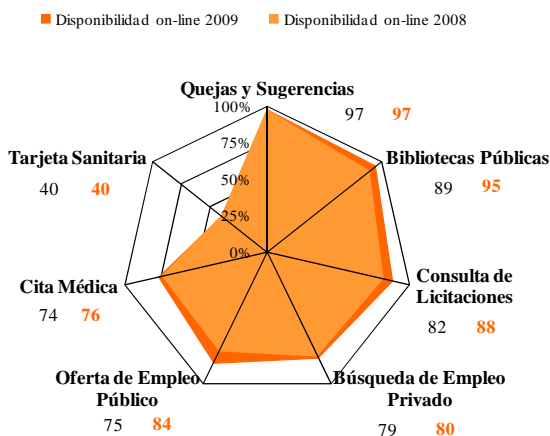
Gráfico 3.8. Cluster de Servicios Generadores de Ingresos 2008/2009, en %



El servicio que más ha crecido ha sido Tasas Autoliquidables.

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

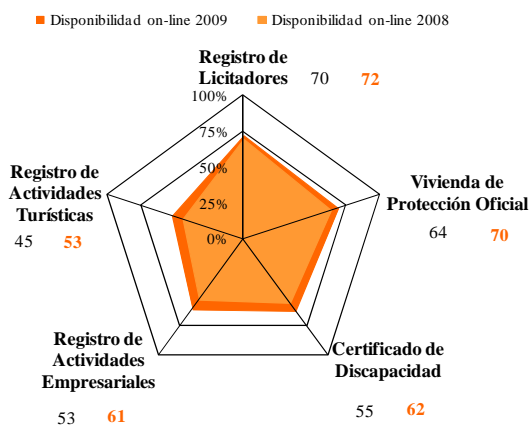
Gráfico 3.9. Cluster de Contraprestaciones 2008/2009, en %



El servicio que más ha crecido ha sido Oferta de Empleo Público.

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

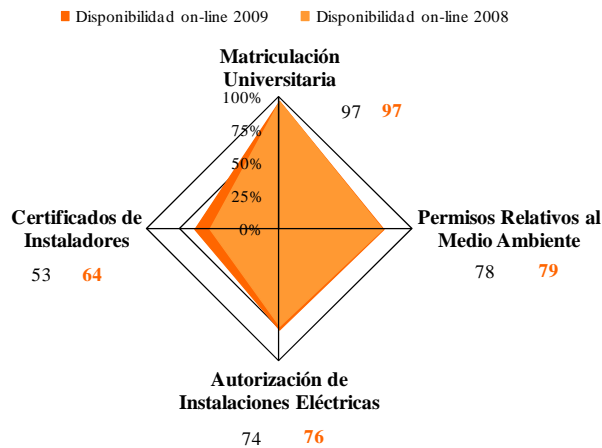
Gráfico 3.10. Cluster de Registro 2008/2009, en %



Los servicios que más han crecido han sido Registro de Actividades Empresariales junto con el Registro de Actividades Turísticas.

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

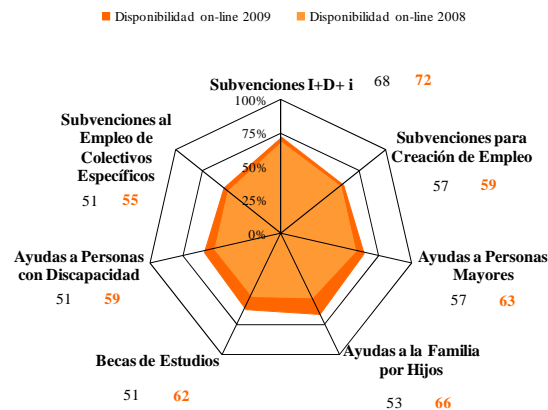
Gráfico 3.11. Cluster de Permisos y Licencias 2008/2009, en %



El servicio que más ha crecido ha sido Certificado de Instaladores.

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.12. Cluster de Subvenciones 2008/2009, en %



El servicio que más ha crecido ha sido Ayudas a la Familia por Hijos.

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

4.

LA CENTRALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL CIUDADANO

El Plan de Acción “Administración electrónica i2010: Acelerar la administración electrónica en Europa en beneficio de todos” de la Comisión Europea, de 25 de abril de 2006, está destinado a hacer más eficaces los servicios públicos, a modernizarlos y a ajustarlos mejor a las necesidades de la población. En este contexto, el Plan establece cinco ejes prioritarios así como una hoja de ruta con objeto de acelerar la implantación de la Administración Electrónica en Europa.

Así, los cinco grandes objetivos en materia de administración electrónica con metas concretas para 2010 establecidos por la Comisión son los siguientes: acceso para todos (mejora de la accesibilidad, la multicanalidad, el multilingüismo, etc.), mayor eficiencia (uso innovador de las TIC y reducción sustancial de la carga administrativa), servicios clave de gran repercusión (focalización de los esfuerzos en aquellos servicios de alto impacto), establecimiento de las herramientas clave (autenticación, seguridad en las comunicaciones y certificación), y mayor participación en el proceso democrático de decisión (utilización de las TIC para incrementar la participación de los ciudadanos en la vida democrática).

En este contexto, se ha considerado oportuno analizar los esfuerzos de las CC AA por mantenerse en la vanguardia de las políticas europeas en materia de modernización de los servicios públicos. Por ello, el Estudio cuenta en el año de 2009 con un capítulo novedoso sobre la "Centralización de los Servicios Públicos en el Ciudadano".

El análisis de la “Centralización de los Servicios Públicos en el Ciudadano” se basa en cuatro dimensiones que permiten realizar un análisis de la orientación del diseño de los servicios públicos en aspectos centrados en las necesidades de los ciudadanos y empresas en las diferentes CC AA.

Teniendo en cuenta que muchos de los sitios web de los servicios que participan en el estudio están en continua evolución y que el análisis se realiza en un periodo concreto, es posible que los cambios en los sitios web producidos con posterioridad al momento de su evaluación no queden reflejados en el análisis que se presenta en las páginas siguientes.

4.1. LAS DIMENSIONES DEL ANÁLISIS

Los criterios de análisis de la centralización de los servicios públicos en el ciudadano se han agrupado en cuatro dimensiones que se describen a continuación:

- Autenticación *eDI* (Documento de Identificación Electrónica) legalmente vinculante: Proporciona una valoración de la confianza y comodidad ofrecidas por los servicios públicos *on-line* a los usuarios, mediante sistemas de identificación y autenticación de los mismos. Esta dimensión analiza la existencia o no de un sistema de reconocimiento del *eDI*, legalmente vinculante, que introduce de forma automática información sobre el ciudadano: bien en la primera parte de la tramitación con identificación o bien en los formularios pertinentes.
- Acceso Multicanal de los Servicios Públicos: Evalúa la posibilidad de los ciudadanos y empresas a iniciar el proceso de tramitación de los servicios públicos a través de una variedad de canales (teléfono, fax, mensajería SMS, Internet, *chat* y televisión digital).
- Cumplimiento de los Estándares Internacionales de Accesibilidad: Valora la utilización y el cumplimiento de los estándares internacionales de accesibilidad, tomando como marco de referencia las “Pautas de Accesibilidad al Contenido Web 1.0 del W3C/WAI”. El cumplimiento de los estándares internacionales de accesibilidad Web implica la posibilidad de que personas con algún tipo de diversidad funcional o de edad avanzada puedan hacer uso de los servicios públicos vía web.
- Carga Administrativa Documental: Valora la documentación requerida para la tramitación de los servicios públicos, permitiendo comparar los esfuerzos canalizados por las CC AA para la simplificación administrativa.

Cada una de las cuatro dimensiones se ha analizado en una muestra de servicios para las 17 Comunidades Autónomas y las dos Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

Es conveniente realizar ciertas matizaciones sobre el modo en que se han analizado determinados criterios:

- Autenticación *eDI* legalmente vinculante: Se han analizado los sitios web de las 17 Comunidades Autónomas y las dos Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla con respecto a los certificados de identificación y autenticación admitidos para la tramitación de los servicios públicos *on-line*.
- Acceso Multicanal a los Servicios Públicos: La medición de la multicanalidad se ha realizado mediante la aplicación de un cuestionario que contempla todos los canales anteriormente mencionados y que facilita el registro exacto de los canales para iniciar el proceso de tramitación para cada uno de los servicios.
- Cumplimiento de los Estándares Internacionales de Accesibilidad: Para la evaluación del grado de cumplimiento de los estándares de accesibilidad se ha utilizado la herramienta TAW (*Test de Accesibilidad Web*). La metodología en cuestión se detalla a continuación.
- Carga Administrativa Documental: Se ha contabilizado el número de documentos solicitados para la tramitación de algunos servicios públicos, tanto los presentes documentos en las fichas de los servicios como en la legislación autonómica correspondiente que regula el servicio.

4.2. LA AUTENTICACIÓN EDI LEGALMENTE VINCULANTE

La eficiencia de la Administración Electrónica viene determinada, en cierta medida, por su capacidad en garantizar la seguridad de la información y de los datos personales. Así, para la tramitación telemática de los servicios públicos *on-line* en las distintas CC AA se requiere la utilización de un sistema de reconocimiento de la identidad del solicitante que permita la identificación segura del mismo, el intercambio de información con otras entidades y la firma electrónica de los datos.

Actualmente, las CC AA reconocen diferentes certificados para tales fines, de los cuales destaca el DNI electrónico (*eDNI*), y el Certificado de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).

En este epígrafe se estudia el reconocimiento de ambos sistemas para la tramitación de los servicios públicos *on-line* en las 17 Comunidades Autónomas y las dos Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

Figura 4.1. *eDNI* y Certificado de la FNMT

Fuente: www.dnielectronico.es; www.cert.fnmt.es

En España existen dos sistemas equiparables de reconocimiento de la identidad del solicitante: el *eDNI* y el Certificado de la FNMT. La identificación y autenticación mediante el *eDNI* no ofrece mayores ventajas añadidas a los usuarios de los servicios públicos *on-line* con respecto al Certificado de la FNMT.

Por su parte, el Certificado de la FNMT se presenta como un sistema de identificación y autenticación más desarrollado (Tabla 4.1.), tanto por su uso extensivo, como por ofrecer al usuario una mayor comodidad en relación con el *eDNI*, que requiere un lector específico del *chip* que incorpora.

Tabla 4.1. Reconocimiento del *eDNI* y del Certificado de la FNMT por CC AA*

CC AA	Reconocimiento	
	Certificado de la FNMT	DNI electrónico
Andalucía	● Disponibilidad de Uso	○ No Disponibilidad
Aragón	●	●
Asturias	●	●
Baleares	●	●
Canarias	●	●
Cantabria	●	●
Castilla-La Mancha	●	○
Castilla y León	●	○
Cataluña	●	●
Comunidad Valenciana	○	○
Extremadura	●	●
Galicia	●	○
La Rioja	●	●
Madrid	●	●
Murcia	●	●
Navarra	●	●
País Vasco	○	○
Ceuta	●	●
Melilla	●	●

* La Comunidad Valenciana y el País Vasco disponen de un certificado propio para la tramitación de los servicios públicos *on-line*, mientras que, dependiendo del servicio, se puede utilizar o no el Certificado de la FNMT y el *eDNI*.

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

El Certificado de la FNMT es legalmente reconocido en 17 CC AA, mientras que el *eDNI* se puede utilizar para la tramitación de los servicios públicos *on-line* en 14 CC AA.

Las excepciones son la Comunidad Valenciana y el País Vasco, que cuentan con autoridades certificadoras independientes, siendo el reconocimiento del uso del Certificado de la FNMT y del *eDNI* muy limitado. Para la tramitación de los servicios públicos *on-line* en la Comunidad Valenciana, los usuarios pueden utilizar, además de la “Clau-ACCV”, el Certificado de la FNMT y el *eDNI* dependiendo del servicio público. Sin embargo, el País Vasco sólo reconoce el uso de los certificados digitales emitidos por la Empresa de Certificación y Firma digital de las Administraciones vascas y, dependiendo del servicio público *on-line*, el *eDNI*. En Cataluña, aunque existe también una entidad certificadora independiente, los usuarios pueden utilizar también el Certificado de la FNMT y el *eDNI* para la tramitación de los servicios públicos *on-line*.

4.3. EL ACCESO MULTICANAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Una dimensión característica de la Administración Electrónica es su capacidad para relacionarse con los diferentes agentes sociales por medio de canales muy diversos. A lo largo de los últimos años, los canales tradicionales como las oficinas de atención al público y el correo han perdido importancia con la emergencia de los nuevos canales, como son el teléfono, el fax, la mensajería SMS, Internet, el *chat* y la televisión digital.

En este epígrafe se presentan los resultados y el análisis del acceso multicanal de los 26 servicios públicos en las 17 CC AA y las dos Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla. En primer lugar se muestran los resultados globales del análisis, detallando a continuación, los resultados agrupados por servicios.

Tras el análisis de los resultados agrupados por servicios, se han seleccionado seis servicios públicos, cinco dirigidos a ciudadanos y uno a empresas (Búsqueda de Empleo Privado, Ayudas a la Familia por Hijos, Quejas y Sugerencias, Vivienda de Protección Oficial, Cita Médica y Acceso a Licitaciones). Los servicios presentados ofrecen una excelente visión del grado efectivo de implantación del acceso multicanal en las distintas CC AA para iniciar la tramitación de los servicios públicos.

4.3.1 RESULTADOS GLOBALES

Las CC AA españolas están apostando por la adecuación y modernización de los canales de relación con los agentes sociales, aunque siguen realizando mayores esfuerzos en el canal de Internet. Ante este escenario, la Tabla 4.2. proporciona una idea ilustrativa de la extensión del acceso multicanal de los servicios públicos en las distintas CC AA. Sólo un escaso número de servicios ofrece la posibilidad de iniciar el proceso de tramitación vía teléfono, fax y mensajería SMS.

Como se puede observar, el mayor desarrollo de los nuevos canales para la tramitación de los servicios públicos se da en Asturias, como consecuencia del desarrollo efectivo del canal electrónico. Por el contrario, excluyendo el peso del canal Internet, Castilla-La Mancha aparece como líder a nivel autonómico dada la posibilidad de iniciar la tramitación de ocho servicios públicos vía teléfono y fax. Con relación al canal de mensajería SMS, son ocho las CC AA que ofrecen la posibilidad de iniciar el proceso de tramitación en una parte de sus servicios públicos.

La utilización de los canales de *chat* y televisión digital son prácticamente inexistentes en España para la tramitación de servicios públicos. Por ejemplo, la Comunidad de Madrid y la Comunidad Valenciana han desarrollado un servicio de ayuda en línea mediante *chat*, pero éste desempeña la misma función informativa que el servicio de atención telefónica 012.

Es de destacar el caso de Aragón, que pone a disposición de los ciudadanos una serie de servicios interactivos a través de la televisión digital, entre los cuales destaca el servicio de “Oferta de Empleo Privado”. Mediante este servicio, Aragón acerca a los ciudadanos todas las ofertas de empleo disponibles en el INAEM (Instituto Aragonés de Empleo). Además, el servicio permite filtrar las ofertas por actividad, provincia y localidad, facilitando así la búsqueda requerida.

Tabla 4.2. Acceso Multicanal de los Servicios Públicos por CC AA, en 2009

CC AA	Teléfono	Fax	Mensajería SMS	Internet	Chat	TV digital
Andalucía	1	0	2	21	0	0
Aragón	1	0	0	11	0	1
Asturias	1	0	1	26	0	0
Baleares	2	0	0	8	0	0
Canarias	2	0	1	10	0	0
Cantabria	1	1	0	8	0	0
Castilla-La Mancha	5	3	0	12	0	0
Castilla y León	1	0	0	13	0	0
Cataluña	2	0	1	13	0	0
Comunidad Valenciana	0	0	2	13	0	0
Extremadura	1	0	0	11	0	0
Galicia	1	2	1	14	0	0
La Rioja	1	0	2	11	0	0
Madrid	0	1	1	19	0	0
Murcia	2	0	0	13	0	0
Navarra	1	0	0	22	0	0
País Vasco	1	0	0	16	0	0
Ceuta	0	0	0	12	0	0
Melilla	0	0	0	5	0	0

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

4.3.2 RESULTADOS POR SERVICIO

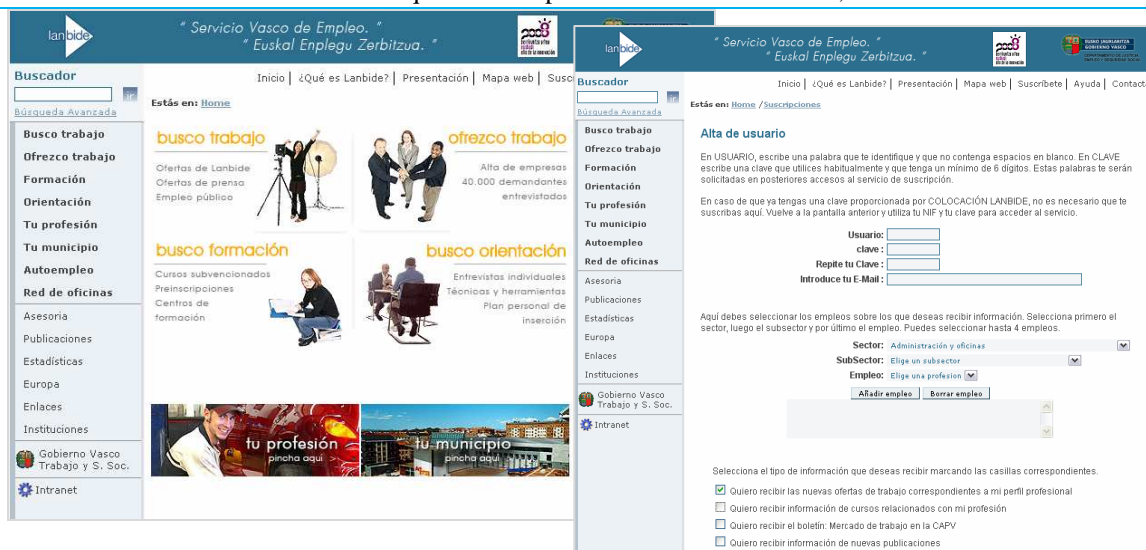
La oferta multicanal del servicio de Búsqueda de Empleo Privado (Tabla 4.3.), refleja claramente los esfuerzos de las CC AA en el desarrollo y modernización del canal electrónico. Tan sólo dos CC AA permiten acceder a este servicio también vía teléfono y mensajería SMS, y Aragón a través de la televisión digital.

Tabla 4.3. Acceso Multicanal del Servicio Búsqueda de Empleo Privado por CC AA, en 2009

CC AA	Disponibilidad de Uso					
	Teléfono	Fax	Mensajería SMS	Internet	TV digital	
Andalucía	○	○	●	●	○	
Aragón	○	○	○	●	●	
Asturias	○	○	○	●	○	
Baleares	○	○	○	●	○	
Canarias	○	○	○	●	○	
Cantabria	○	○	○	●	○	
Castilla-La Mancha	○	○	○	●	○	
Castilla y León	○	○	○	●	○	
Cataluña	○	○	○	●	○	
Comunidad Valenciana	○	○	○	●	○	
Extremadura	○	○	○	●	○	
Galicia	○	○	○	●	○	
La Rioja	○	○	○	●	○	
Madrid	○	○	○	●	○	
Murcia	○	○	○	●	○	
Navarra	○	○	○	●	○	
País Vasco	●	○	○	●	○	
Ceuta	○	○	○	○	○	
Melilla	○	○	○	●	○	

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos on-line en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Figura 4.2. Acceso Multicanal del Servicio Búsqueda de Empleo Privado en País Vasco, en 2009



Fuente: www.lanbide.net

El acceso multicanal del servicio de Ayudas a Familia por Hijos está más desarrollado en Asturias y Cataluña (Tabla 4.4.), CC AA que ofrecen la posibilidad de iniciar la tramitación del mismo vía teléfono, mensajería SMS e Internet. Castilla-La Mancha ofrece, además del teléfono y Internet, la posibilidad de iniciar la tramitación del servicio vía fax.

Tabla 4.4. Acceso Multicanal del Servicio Ayudas a la Familia por Hijos por CC AA, en 2009

CC AA	Disponibilidad de Uso					
	Teléfono	Fax	Mensajería SMS	Internet	TV digital	No Disponibilidad
Andalucía	○	○	○	○	○	○
Aragón	○	○	○	○	○	○
Asturias	●	○	●	●	○	○
Baleares	○	○	○	○	○	○
Canarias	○	○	○	○	○	○
Cantabria	○	○	○	○	○	○
Castilla-La Mancha	●	●	○	●	○	○
Castilla y León	○	○	○	○	○	○
Cataluña	●	○	●	●	○	○
Comunidad Valenciana	○	○	○	○	○	○
Extremadura	○	○	○	○	○	○
Galicia	○	○	●	●	○	○
La Rioja	○	○	○	○	○	○
Madrid	○	○	○	○	○	○
Murcia	○	○	○	○	○	○
Navarra	○	○	○	●	○	○
País Vasco	○	○	○	○	○	○
Ceuta	○	○	○	●	○	○
Melilla	○	○	○	○	○	○

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Figura 4.3. Acceso Multicanal del Servicio Ayudas a Familia por Hijos en Asturias, en 2009

The screenshot shows the 'Cheque bebé' page on the Asturias government website. The main content area includes a table with the following details:

Cheque bebé	
Código	200850601
Descripción	Obtención de ayudas por nacimiento o adopción de hijos.
Tipo de servicio	Ayudas y Subvenciones
¿Quién lo puede solicitar?	<p>Todo el que cumpla los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Residir de forma legal, efectiva y continuada en territorio español durante al menos los dos años inmediatamente anteriores al nacimiento o la adopción y tener domicilio fiscal en el territorio del Principado de Asturias. La residencia se determinará para aquellas personas que, reuniendo los requisitos anteriores, carezcan de la nacionalidad española, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en los tratados internacionales y en los convenios que se establezcan con el país de origen. En caso de nacimiento, la madre, siempre que el nacimiento se haya producido en territorio español. Si la madre fallece sin haber solicitado ayuda, será beneficiario el otro progenitor.

The sidebar on the right contains 'Otros datos de interés' with the following information:

- 1. SOLICITUD MEDIANTE SMS:** Enviar un SMS al 7801 con el siguiente mensaje: CBEBE(espacio)NIF/NIE*(espacio)Fecha de caducidad del NIF/Número de TIE*(espacio)Fecha de nacimiento o adopción.
 - El NIF/NIE* debe tener 9 caracteres.
 - La Fecha de caducidad del NIF/Número de TIE* debe tener 8 caracteres.
 - La Fecha de nacimiento o adopción debe tener 8 caracteres.
 - * Para extranjeros residentes
 Ejemplo: CBEBE 12345678L 12122011 01022008
 - Coste del mensaje: según tarifa de su operador.
 - En caso de parto o adopción múltiple, será suficiente con enviar un sólo mensaje.
- 2. COMPATIBILIDAD CON OTRAS AYUDAS:** Será compatible con cualquier otra ayuda, pública o privada, obtenida para la misma finalidad.

Fuente: www.asturias.es

En total, son cuatro las CC AA las que ofrecen al ciudadano la posibilidad de iniciar la tramitación del servicio de Quejas y Sugerencias vía teléfono (Tabla 4.5.). Cantabria posibilita también al ciudadano recibir el modelo normalizado de tramitación de una reclamación vía fax. En lo concerniente al canal de Internet, todas las CC AA permiten completar la tramitación de este servicio vía telemática, salvo la Comunidad Valenciana.

Tabla 4.5. Acceso Multicanal del Servicio Quejas y Sugerencias por CC AA, en 2009

CC AA	● Disponibilidad de Uso			○ No Disponibilidad		
	Teléfono	Fax	Mensajería SMS	Internet	TV digital	
Andalucía	○	○	○	●	○	
Aragón	○	○	○	●	○	
Asturias	○	○	○	●	○	
Baleares	●	○	○	●	○	
Canarias	●	○	○	●	○	
Cantabria	●	●	○	●	○	
Castilla-La Mancha	○	○	○	●	○	
Castilla y León	○	○	○	●	○	
Cataluña	○	○	○	●	○	
Comunidad Valenciana	○	○	○	○	○	
Extremadura	○	○	○	●	○	
Galicia	○	○	○	●	○	
La Rioja	○	○	○	●	○	
Madrid	○	○	○	●	○	
Murcia	●	○	○	●	○	
Navarra	○	○	○	●	○	
País Vasco	○	○	○	●	○	
Ceuta	○	○	○	●	○	
Melilla	○	○	○	●	○	

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Figura 4.4. Acceso Multicanal del Servicio Quejas y Sugerencias en Murcia, en 2009

The screenshot shows the 'Región de Murcia' website interface. The main content area is titled 'Guía de Servicios' and 'Quejas y sugerencias de los ciudadanos'. It provides detailed instructions on how to submit a complaint through different channels:

- Electrónicamente:** Requires a digital certificate. Includes 'Presentación en línea' (online presentation) and 'Cumplimentación asistida' (assisted completion).
- Presencialmente:** 'Cumplimentación manual' (manual completion).
- Telefónicamente:** Calling 012 or 968 362 000.

Additional information includes the 'Destinatarios' (Citizens) and 'Requisitos' (Requirements) for filing a complaint.

Fuente: www.carm.es

Por CC AA, se observan grandes diferencias en el acceso multicanal del servicio de Vivienda de Protección Oficial (Tabla 4.6.). Aragón, Castilla-La Mancha y Galicia disponen de un teléfono para la recogida de los datos de los demandantes de vivienda de protección oficial y concesión de cita en la Oficina correspondiente.

Tabla 4.6. Acceso Multicanal del Servicio Vivienda de Protección Oficial por CC AA, en 2009

CC AA	● Disponibilidad de Uso			○ No Disponibilidad		
	Teléfono	Fax	Mensajería SMS	Internet	TV digital	
Andalucía	○	○	○	○	○	
Aragón	●	○	○	●	○	
Asturias	○	○	○	○	○	
Baleares	○	○	○	○	○	
Canarias	○	○	○	○	○	
Cantabria	○	○	○	○	○	
Castilla-La Mancha	●	○	○	○	○	
Castilla y León	○	○	○	●	○	
Cataluña	○	○	○	○	○	
Comunidad Valenciana	○	○	○	○	○	
Extremadura	○	○	○	●	○	
Galicia	●	○	○	○	○	
La Rioja	○	○	○	●	○	
Madrid	○	●	○	●	○	
Murcia	○	○	○	○	○	
Navarra	○	○	○	○	○	
País Vasco	○	○	○	●	○	
Ceuta	○	○	○	●	○	
Melilla	○	○	○	●	○	

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos on-line en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Figura 4.5. Acceso Multicanal del Servicio Vivienda de Protección Oficial en Castilla-La Mancha, en 2009

The screenshot shows the website interface for the 'Registro de Demandantes de Vivienda con Protección Pública'. It includes a header with the logo of the 'Consejería de Ordenación del Territorio y Vivienda' and a navigation menu with tabs for 'CONSEJERÍA', 'VIVIENDA', 'URBANISMO', 'AGUA', 'CARRETERAS', 'TRANSPORTES', and 'PLANIFICACIÓN TERRITORIAL'. The main content area is titled 'Servicios' and features a section for 'Registro de Demandantes de Vivienda con Protección Pública'. This section contains text explaining the registration process, a list of 'Oficinas de Vivienda', and a table of hours of attention. The table shows hours from Monday to Friday, with specific times for mornings and afternoons. There are also sections for 'NOTICIAS' and 'DIRECTORIO' on the right side of the page.

	Mañanas	Tardes
Horario de lunes a jueves	9:00 a 14:00	16:00 a 19:30
Horario viernes	9:00 a 14:00	-

Fuente: www.jccm.es

El servicio de Cita Médica forma parte de la estrategia de acceso multicanal de las CC AA españolas. En total, son diez las CC AA que ofrecen al ciudadano la posibilidad de solicitar cita vía teléfono (Tabla 4.7.). Además, cuatro CC AA posibilitan que vía mensajería SMS se solicite cita previa, a través de mensajería SMS.

Tabla 4.7. Acceso Multicanal del Servicio Cita Médica por CC AA, en 2009

CC AA	● Disponibilidad de Uso			○ No Disponibilidad		
	Teléfono	Fax	Mensajería SMS	Internet	TV digital	
Andalucía	●	○	●	●	○	
Aragón	○	○	○	○	○	
Asturias	○	○	○	●	○	
Baleares	●	○	○	○	○	
Canarias	●	○	●	●	○	
Cantabria	○	○	○	○	○	
Castilla-La Mancha	●	○	○	●	○	
Castilla y León	●	○	○	●	○	
Cataluña	●	○	○	●	○	
Comunidad Valenciana	○	○	●	●	○	
Extremadura	●	○	○	○	○	
Galicia	○	○	○	●	○	
La Rioja	●	○	●	●	○	
Madrid	○	○	○	●	○	
Murcia	●	○	○	●	○	
Navarra	●	○	○	○	○	
País Vasco	○	○	○	●	○	
Ceuta	○	○	○	○	○	
Melilla	○	○	○	○	○	

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos on-line en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Figura 4.6. Acceso Multicanal del Servicio Cita Médica en La Rioja, en 2009

Fuente: www.riojasalud.es

En cuanto al acceso multicanal del servicio de Consulta de Licitaciones se puede observar en la Tabla 4.8. que Internet es el canal mayoritario en las CC AA españolas. Tan sólo Madrid permite la suscripción a alertas de convocatorias de licitaciones públicas vía mensajería SMS.

Tabla 4.8. Acceso Multicanal del Servicio Consulta de Licitaciones por CC AA, en 2009

CC AA	● Disponibilidad de Uso				○ No Disponibilidad	
	Teléfono	Fax	Mensajería SMS	Internet	TV digital	
Andalucía	○	○	○	●	○	
Aragón	○	○	○	●	○	
Asturias	○	○	○	●	○	
Baleares	○	○	○	●	○	
Canarias	○	○	○	●	○	
Cantabria	○	○	○	●	○	
Castilla-La Mancha	○	○	○	●	○	
Castilla y León	○	○	○	●	○	
Cataluña	○	○	○	●	○	
Comunidad Valenciana	○	○	○	●	○	
Extremadura	○	○	○	●	○	
Galicia	○	○	○	●	○	
La Rioja	○	○	○	●	○	
Madrid	○	○	●	●	○	
Murcia	○	○	○	●	○	
Navarra	○	○	○	●	○	
País Vasco	○	○	○	●	○	
Ceuta	○	○	○	●	○	
Melilla	○	○	○	○	○	

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos on-line en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Figura 4.7. Acceso Multicanal del Servicio Consulta de Licitaciones en Madrid, en 2009

The screenshot shows the 'Portal de la Contratación Pública' website. The main navigation bar includes 'Atención al ciudadano' and 'Servicios'. A prominent banner for 'Normativa sobre contratos públicos' is visible. Below, there are sections for 'Perfil de contratante', 'Registro de Licitadores', 'Servicios y consultas', and 'Información general'. A sidebar on the right contains 'Alertas SMS' and 'Oficinas de Registro'.

Fuente: www.madrid.org

4.4. EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE ACCESIBILIDAD

Este epígrafe, que pretende ser una guía orientativa del grado de accesibilidad de las *websites* informativas de los servicios públicos *on-line* en las CC AA, y no un estudio exhaustivo de las mismas, traza una panorámica del estado del arte del cumplimiento de los estándares internacionales de accesibilidad, mediante el análisis de una muestra de 26 servicios públicos en las CC AA españolas.

El análisis del cumplimiento de los estándares internacionales de accesibilidad de los sitios web de los servicios públicos en las 17 Comunidades Autónomas y las dos Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla se enmarca dentro de la línea de actividad que viene desarrollando la Comisión Europea en el ámbito de accesibilidad electrónica. En el año de 2005, la Comisión publicó un comunicado con el objeto de animar a los Estados miembros a reforzar el fomento de iniciativas destinadas a favorecer el acceso de todas las personas a las TIC, especialmente de las personas con minusvalías y las personas mayores. Se trataba, por tanto, de eliminar los obstáculos técnicos, jurídicos y de otro tipo que pudieran encontrar determinadas personas al utilizar los servicios vinculados a las TIC.

En el ámbito nacional, ya la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico establecía que los servicios públicos en los portales de las Administraciones Públicas deberían ser accesibles para personas con limitaciones funcionales y de edad avanzada. A fecha 31 de diciembre de 2005 todas las Administraciones Públicas tenían que ajustar sus servicios públicos a los criterios de accesibilidad establecidos.

4.4.1. HERRAMIENTA DE ANÁLISIS

El análisis del cumplimiento de los estándares internacionales de accesibilidad se ha realizado con el aplicativo TAW (Test de Accesibilidad Web), desarrollado por la Fundación CTIC (Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación de Asturias).

Las herramientas *software* de validación, como el TAW, permiten comprobar de forma automatizada el grado de conformidad de un sitio web con las reglas generales de accesibilidad desarrolladas por la “Iniciativa de Accesibilidad Web” (WAI), perteneciente al *World Wide Web Consortium* (W3C). Estas recomendaciones, denominadas “Pautas de Accesibilidad al Contenido Web 1.0”, son normas aceptadas internacionalmente para el diseño y desarrollo de los sitios web con el fin de permitir el acceso a todas las personas independientemente de sus características diferenciadoras.



Las pautas WAI contemplan catorce normas que definen los principios del diseño accesible. Cada una de estas pautas se divide en uno o varios puntos de verificación, distribuidos en tres niveles de prioridad, que explican cómo se aplica la pauta en el desarrollo de contenidos web:

- Prioridad 1: Un sitio web tiene que satisfacer este punto de verificación. De otra forma, uno o más grupos de usuarios encontrarán imposible acceder a la información de la página. Satisfacer este punto de verificación es un requisito básico para que algunos grupos puedan usar los documentos web.
- Prioridad 2: Un sitio web debe satisfacer este punto de verificación. De otra forma, uno o más grupos encontrarán dificultades en el acceso a la información de la página. Satisfacer este punto de verificación elimina importantes barreras de acceso a los documentos web.
- Prioridad 3: Un sitio web puede satisfacer este punto de verificación. Satisfacer este punto de verificación mejorará la accesibilidad de los documentos web.

En función del cumplimiento de los puntos de verificación de las diferentes prioridades, los sitios web pueden alcanzar distintos niveles de adecuación:

- Nivel A: Se satisfacen todos los puntos de verificación de Prioridad 1.
- Nivel Doble A (AA): Se satisfacen todos los puntos de verificación de Prioridad 1 y 2.
- Nivel Triple A (AAA): Se satisfacen todos los puntos de verificación de Prioridad 1, 2 y 3.

La herramienta TAW distingue entre errores automáticos (problemas que se pueden detectar mediante el análisis del código HTML de los sitios web), y manuales (problemas que necesitan ser revisados por un desarrollador). Aunque se trata de una herramienta muy útil, tiene ciertas limitaciones, como que muchos aspectos de accesibilidad sólo pueden verificarse mediante una revisión manual, por ello se destaca que siendo conscientes de las limitaciones de la herramienta TAW, y con el objeto de realizar un análisis más detallado y conocer la accesibilidad real de cada uno de los sitios web analizados, sería necesario realizar una revisión manual de las mismas por consultores expertos en accesibilidad.

Para este estudio se han analizado exclusivamente los sitios web informativos de los 26 servicios públicos seleccionados en cada una de las 17 Comunidades Autónomas y las dos Ciudades Autónomas Españolas. Además, sólo se han considerado los totales de los errores automáticos dentro de los niveles de Prioridad 1 y 2.

4.4.2. RESULTADOS GLOBALES

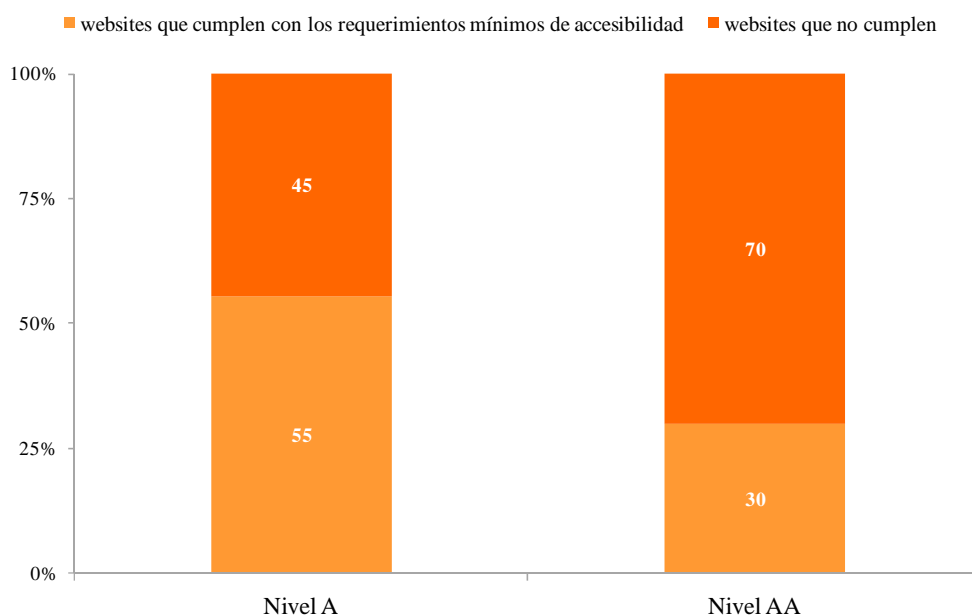
Los resultados obtenidos en el análisis de la accesibilidad, según las dos prioridades consideradas, se presentan en el Gráfico 4.1. Estos resultados, traducidos a porcentajes de cumplimiento de la accesibilidad mínima según las normas internacionalmente reconocidas, corresponden a la totalidad de los sitios web informativos de los servicios públicos de las CC AA.

Del análisis global se ha excluido el servicio de Matriculación Universitaria. La evaluación del servicio de Matriculación Universitaria constituiría un estudio en si mismo del estado del arte en materia de accesibilidad de las *websites* de las Universidades públicas españolas, ya que sería preciso aplicar la herramienta de análisis a todas y cada una de las *websites* de las Universidades españolas.

El presente epígrafe pretende ser una guía orientativa del grado de accesibilidad de las *websites* de los servicios públicos *on-line* de las CC AA, y no un estudio exhaustivo de las mismas.

Los resultados muestran que el 55% cumplen con los requerimientos de accesibilidad de Prioridad 1 (Gráfico 4.1.). Por otra parte, sólo el 30% de las *websites* cumplen con los requerimientos de accesibilidad de Prioridad 2, es decir, más de la mitad de las 471 *websites* analizadas no cumplen con el nivel AA de accesibilidad.

Gráfico 4.1. Accesibilidad de las *websites* de los Servicios Públicos en las CC AA, en % *



* En total, se han analizado 471 *websites*. Se ha excluido el servicio de “Matriculación Universitaria” en todas las CC AA y los servicios de “Cita Médica” y “Tarjeta Sanitaria” en Ceuta y Melilla, al no tener traspasadas las competencias en materia de Sanidad.

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Tabla 4.9. Número de *websites* accesibles de los Servicios Públicos por CC AA

CC AA	Nivel A	Nivel AA
Andalucía	17	7
Aragón	20	15
Asturias	24	19
Baleares	18	6
Canarias	12	4
Cantabria	2	0
Castilla-La Mancha	21	4
Castilla y León	22	19
Cataluña	11	0
Comunidad Valenciana	6	1
Extremadura	8	13
Galicia	8	1
La Rioja	17	1
Madrid	23	21
Murcia	9	16
Navarra	15	3
País Vasco	18	7
Ceuta	8	4
Melilla	2	0

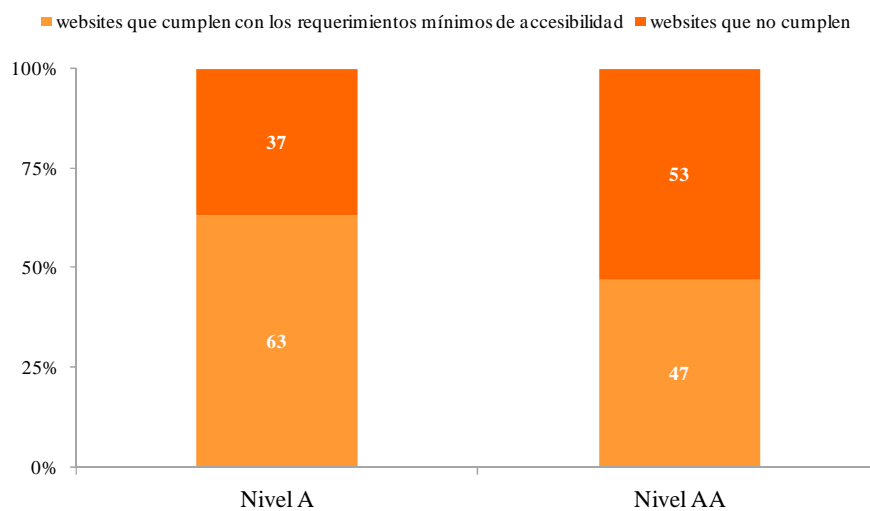
* Se ha excluido el servicio de “Matriculación Universitaria” en todas las CC AA y los servicios de “Cita Médica” y “Tarjeta Sanitaria” en Ceuta y Melilla, al no tener traspasadas las competencias en materia de Sanidad.

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

4.4.3. RESULTADOS POR SERVICIOS

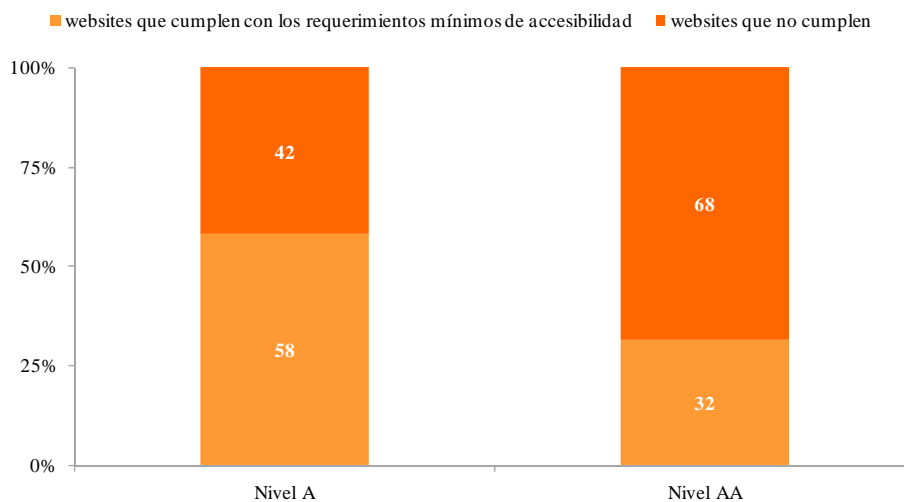
Los Gráficos presentados a continuación muestran, a título ilustrativo, el porcentaje de *websites* de las CC AA de dos de los servicios públicos que cumplen con los niveles A y AA de accesibilidad. Se han elegido aquellos en los que, por su público objetivo, la accesibilidad adquiere aún mayor importancia.

Gráfico 4.2. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Ayudas a Personas con Discapacidad en las CC AA, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.3. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Ayudas a Personas Mayores en las CC AA, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En el Anexo VII se detallan los resultados para los servicios analizados en las CC AA.

4.5. LA CARGA ADMINISTRATIVA DOCUMENTAL

Otra dimensión que debe analizarse en la esfera de la Administración Electrónica es la carga administrativa documental que conlleva a la obtención de los servicios y su correspondiente simplificación administrativa. La simplificación administrativa facilita el acceso de los ciudadanos y empresas a los servicios públicos mediante la mejora de los procedimientos administrativos.

Esta simplificación administrativa ha adquirido una notable relevancia en el ámbito europeo, español y autonómico. Proyectos como la Directiva de Servicios del Parlamento Europeo y del Consejo aplicado al ámbito español y el Plan Nacional de Reducción de Cargas Administrativas y la Mejora de la Regulación están alineados con esta tendencia y necesidad de simplificar los trámites y documentos exigidos para el desarrollo y obtención de los servicios.

La herencia de una Administración basada en la tecnología del papel y la imprenta está obligada a transformarse en la era digital. Actualmente son muchas las CC AA que han apostado por la implantación de mecanismos de digitalización de documentos, expedientes y otros contenidos existentes en soporte papel. Sin embargo, la existencia de servicios electrónicos por parte de las Administraciones no es garantía de uso por parte de ciudadanos y empresas. Estos mecanismos facilitadores de la relación del ciudadano con la Administración han de ir acompañados de instrucciones claras de uso, tales como indicaciones de cómo anexas y enviar los documentos de forma telemática.

En este epígrafe se presenta un análisis de los documentos necesarios para la tramitación de una muestra de servicios públicos, permitiendo ilustrar así el estado de la carga administrativa documental para la obtención de los servicios públicos en las distintas CC AA.

4.5.1. RESULTADOS POR SERVICIOS

El estudio de los documentos necesarios para la tramitación de los servicios públicos de las CC AA españolas se ha restringido a un total de diez servicios públicos representativos (siete servicios dirigidos a ciudadanos y tres servicios dirigidos a empresas). Los resultados presentados a continuación ponen en evidencia el camino que queda por recorrer en las CC AA para facilitar la comunicación e interacción con los ciudadanos y empresas.

En el análisis se han considerado los documentos solicitados (tanto originales como fotocopias) en formato papel o electrónico para la tramitación de los diez servicios públicos.

Existen tres servicios (Ayudas a Familia por Hijos, Ayudas a Personas Mayores y Registro de Actividades Turísticas) que requieren la aportación de una media de ocho documentos para su tramitación. En el extremo opuesto, se encuentra el servicio de Quejas y Sugerencias (Gráfico 4.7.). Este servicio es bastante sencillo ya que contempla un formulario electrónico simple para su envío a la Administración y posterior respuesta de la misma.

La variación en torno al valor medio del número de documentos requeridos para la tramitación de los servicios en las distintas CC AA es más acentuada en el servicio de Ayudas a la Familia por Hijos (Gráfico 4.4.), en el que se aprecian oscilaciones entre uno y 20 documentos, y el servicio de Autorización de Instalaciones Eléctricas (Gráfico 4.11.), con oscilaciones entre uno y 19 documentos.

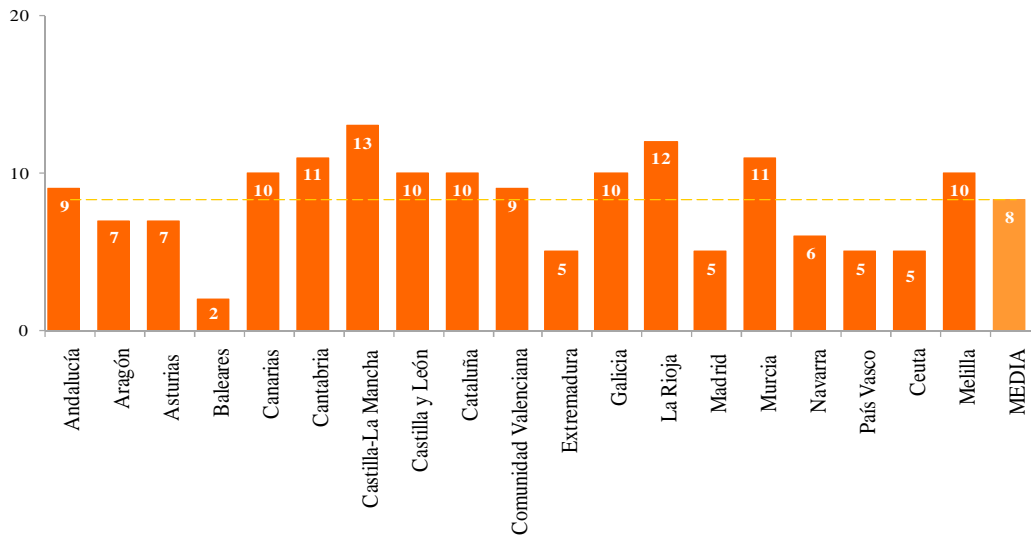
En las páginas siguientes, se presenta una muestra de diez servicios públicos con el correspondiente número de documentos que se requiere para su tramitación.

Gráfico 4.4. Número de documentos requeridos para tramitar el Servicio de Ayudas a Familia por Hijos en las CC AA



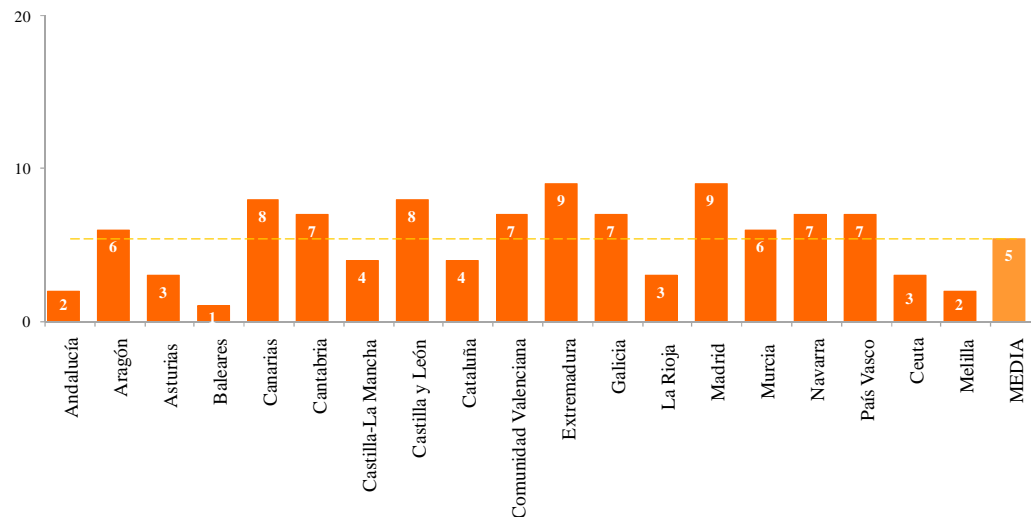
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.5. Número de documentos requeridos para tramitar el Servicio de Ayudas a Personas Mayores en las CC AA



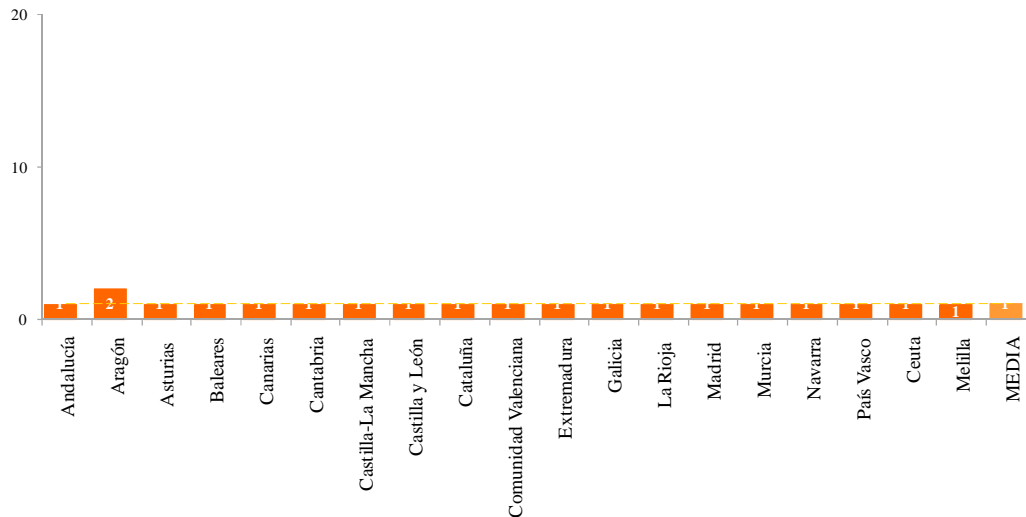
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.6. Número de documentos requeridos para tramitar el Servicio de Certificado de Instaladores en las CC AA



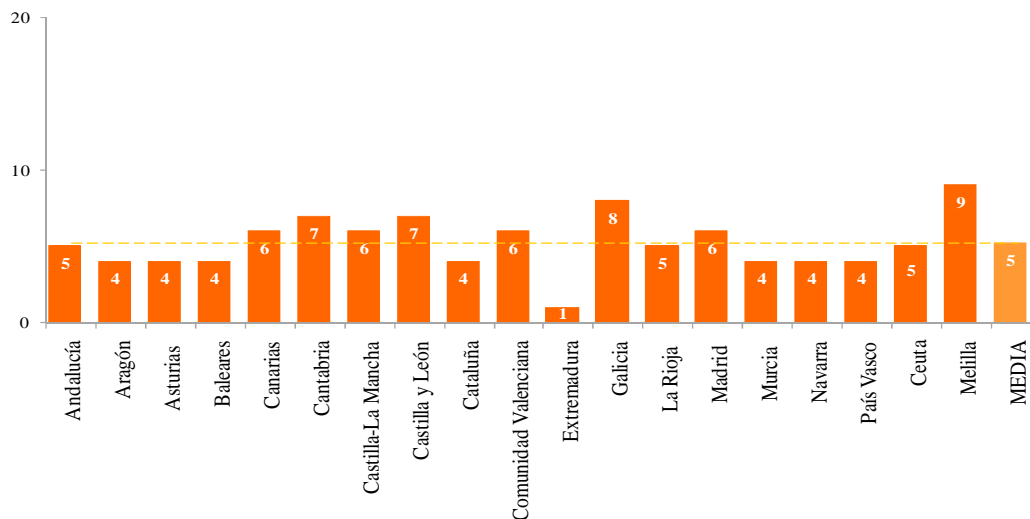
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.7. Número de documentos requeridos para tramitar el Servicio de Quejas y Sugerencias en las CC AA



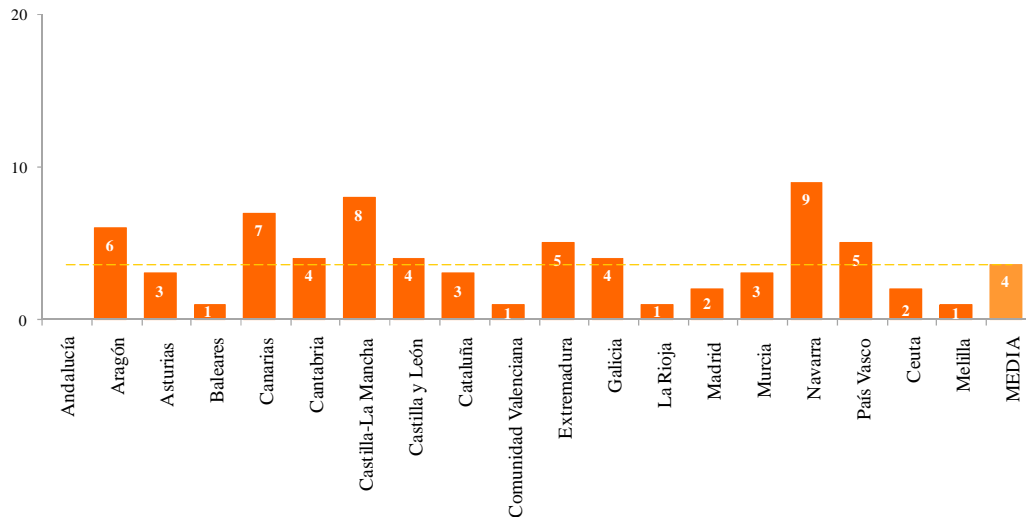
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.8. Número de documentos requeridos para tramitar el Servicio de Certificado de Discapacidad de en las CC AA



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

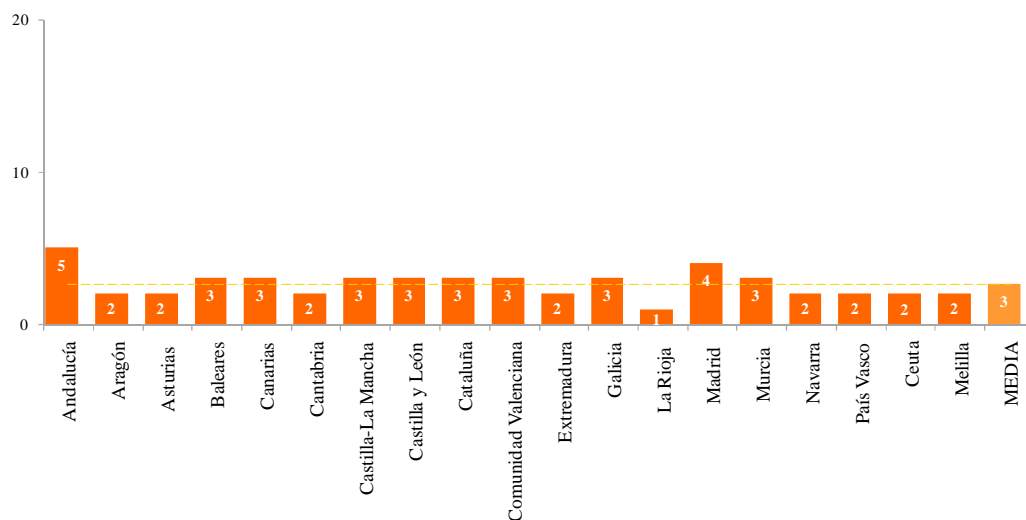
Gráfico 4.9. Número de documentos requeridos para tramitar el Servicio de Vivienda de Protección Oficial en las CC AA *



* En Andalucía la solicitud de una vivienda de protección oficial en alquiler debe dirigirse al promotor de la misma, por lo cual no existe ningún impreso o solicitud oficial descargable en la website para obtener el correspondiente servicio.

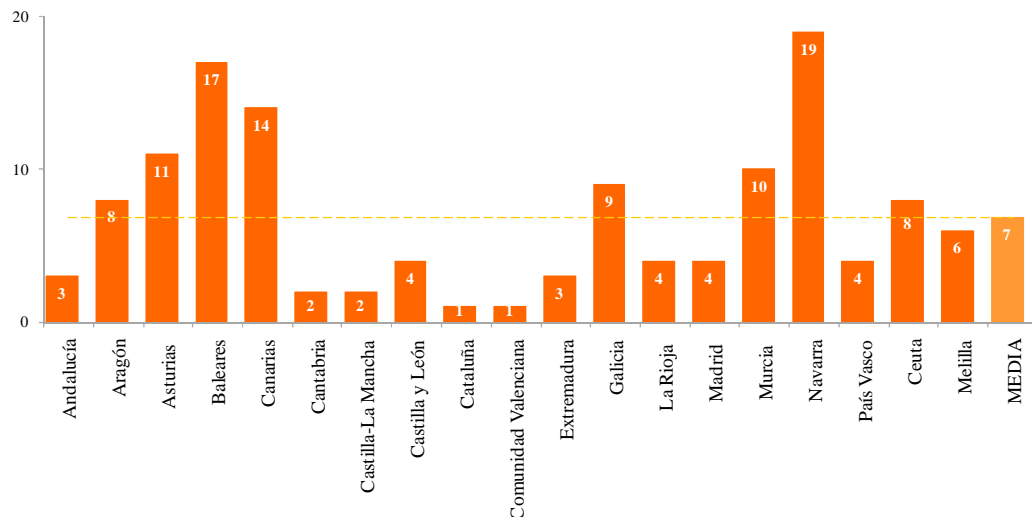
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.10. Número de documentos requeridos para tramitar el Servicio de Tarjeta Sanitaria en las CC AA



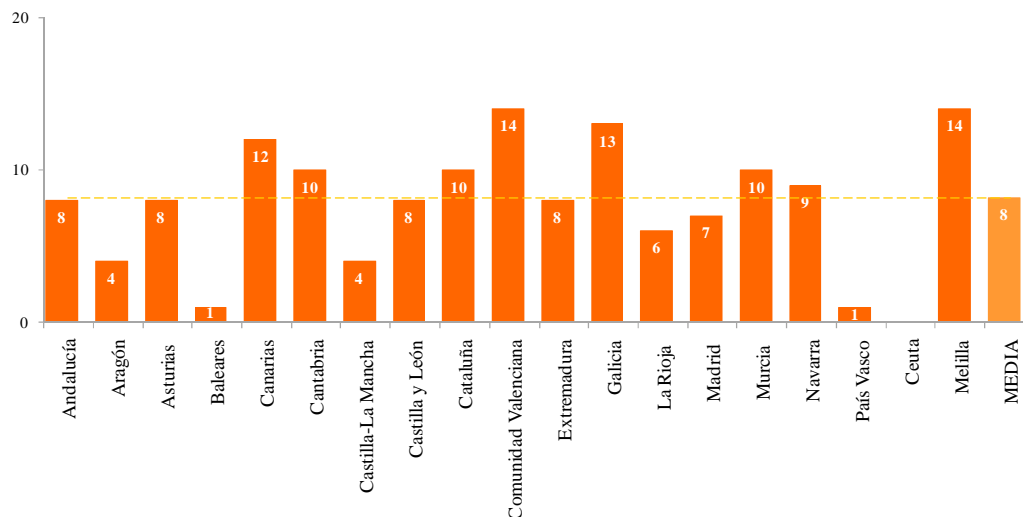
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.11. Número de documentos requeridos para tramitar el Servicio de Autorización de Instalaciones Eléctricas en las CC AA



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

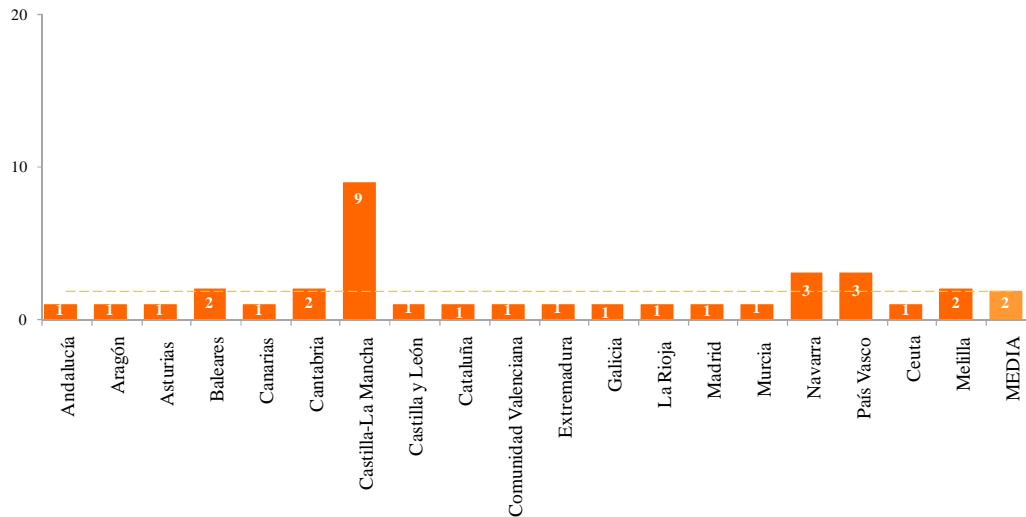
Gráfico 4.12. Número de documentos requeridos para tramitar el Servicio de Registro de Actividades Turísticas en las CC AA *



* El Servicio de Registro de Actividades Turísticas en la Ciudad Autónoma de Ceuta alcanza en la medición del año 2009 una puntuación en Etapa 0, por lo cual no ha sido posible identificar los procedimientos y documentos solicitados a la tramitación del mismo.

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.13. Número de documentos requeridos para tramitar el Servicio de Permiso relativos al Medio Ambiente en las CC AA



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Esta dimensión analiza la correspondiente carga administrativa documental inherente a la tramitación de determinados servicios públicos.

Se podría profundizar en el análisis de la carga documental administrativa que conllevan los servicios públicos determinando, de la totalidad de documentos que se requieren, cuáles pueden tramitarse *on-line* y cuáles exigen su entrega presencial en las oficinas de la Administración o enviar por correo postal.

En este sentido, el esfuerzo realizado por las CC AA en el envío *on-line* de la documentación ha sido muy dispar. No obstante, queremos destacar una iniciativa que ha desarrollado Navarra. Esta CC AA ofrece un servicio destacable de anexo de documentos con una explicación clara de cómo escanear los mismos.

Figura 4.8. Servicio de Ayudas a la Familia por Hijos en Navarra

navarra.es Castellano Euskara Français English
 (Utilice el nuevo buscador) introduzca palabra/s buscar

NAVARRA SERVICIOS TEMAS GOBIERNO ACTUALIDAD
Ayudas y becas Portal de contratación de Navarra Empleo público Servicios por temas

Servicios: Ayudas y becas; Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte; Ayudas a familias por parto múltiple

Ayudas a familias por parto múltiple

Ayudas económicas a familias por el nacimiento de dos o más hijos/as en el mismo parto

OBJETO
 Ayudar a las familias para compensar los mayores gastos que se producen cuando han de cuidar de varios hijos/as nacidos en el mismo parto

Características
 La cuantía de la ayuda se reparte de la siguiente manera:

- **Gemelos:** 91,03 euros mensuales durante el primer año de vida de los hijos/as
- **Trillizos:** 227,60 euros mensuales durante los tres primeros años de vida de los hijos/as
- **Cuadrillizos:** 303,47 euros mensuales durante los tres primeros años de vida de los hijos/as
- **Quintillizos o más hijos/as:** se establece una ayuda económica adicional de 75,96 euros al mes por hijo/a que se irá incrementando progresivamente en función del nº de hijos/as que nazcan hasta que los hijos/as cumplan 3 años

La concesión de la ayuda tendrá **efecto desde la fecha de nacimiento**

Son **compatibles** con cualquier otra ayuda que para la misma finalidad puedan establecer cualesquiera de las Administraciones Públicas, así como con la prestación por parto múltiple concedida por la Seguridad Social

Exenta en la declaración del IRPF

ayuda
 Certificado digital válido
 Recomendaciones para el escaneo de documentos

¿Quiere ahorrar tiempo?
Tramite online
 + siga los pasos

TRAMITACIÓN

Tramitación presencial

- Registro de la Dirección General de Familia, Infancia y Consumo
 C/ Paulino Caballero, 50
 31004 Pamplona
- [Servicio Social de Base correspondiente a su domicilio](#)
- Centros de Salud

[Otros lugares de presentación](#)

tramitación online

1. Descargue la documentación y cumpliméntela en su equipo.
2. Escanee todos los documentos no descargables
3. Envíe todos los documentos pulsando el enlace "[tramite online](#)"

[Tramite online](#)

PASOS SIGUIENTES
NORMATIVA
CONTACTO

ADVERTENCIA: El contenido de esta página tiene carácter meramente informativo. Las condiciones de este Procedimiento son las publicadas en la Normativa correspondiente.

2012 **CONSEJO AVANZAMOS** **GOBIERNO DE NAVARRA** [Contacte con nosotros](#) | [Accesibilidad](#) | [Aviso legal](#) | [Mapa web](#)

Fuente: www.navarra.es

No cabe duda que la simplificación administrativa documental que debe conllevar la tramitación de los servicios públicos *on-line* tiene como objetivo primordial el situar al ciudadano en el centro de las decisiones de eficiencia y modernidad que adopten las Administraciones.

5.

CONCLUSIONES

Los resultados globales presentados en este Estudio Comparativo 2009 sobre los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA españolas constituye un excelente punto de partida para seguir progresando hacia Etapas más evolucionadas, en línea con las recomendaciones del Consejo de la Unión Europea incluídas en la iniciativa i2010 y los requisitos que establece la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

La disponibilidad media de desarrollo *on-line* de los 26 servicios públicos analizados en las CC AA en el año 2009 es de 72%, cinco puntos por encima de la media global de la segunda medición realizada en el año 2008 (67%). Esto quiere decir que se ha avanzado, aunque todavía queda margen para aumentar los niveles de desarrollo de los servicios públicos *on-line*.

En este crecimiento han contribuido todas las CC AA, con la excepción de Canarias, Cataluña, Galicia y Murcia, que han mantenido la misma disponibilidad que en el año 2008. Los crecimientos han oscilado desde 24 puntos en Navarra hasta el incremento en torno a un punto en el caso de Baleares y Aragón.

Por grupo objetivo de ciudadanos y empresas, la tercera medición de los servicios en las 17 CC AA y las dos Ciudades Autónomas españolas revela que los servicios dirigidos a ciudadanos se presentan más desarrollados que los servicios dirigidos a empresas (74% ciudadanos, 68% empresas). En cuanto al crecimiento, en el año 2009, se mantiene la tendencia respecto a los dos últimos años, es decir, el crecimiento de la disponibilidad media en los servicios dirigidos a ciudadanos (cinco puntos) ha superado el crecimiento en los servicios dirigidos a empresas (cuatro puntos). Cabe destacar que, en el año 2009, cinco CC AA (Andalucía, Asturias, Baleares, Extremadura y Navarra), han realizado mayores esfuerzos dirigidos al desarrollo de los servicios orientados a empresas.

Al analizar los resultados por CC AA, a lo largo del año 2009, se aprecia un movimiento en los primeros puestos en el *ranking* de disponibilidad media de los servicios públicos *on-line*: mientras que Asturias continúa liderando el *ranking* con el máximo nivel de disponibilidad *on-line* de los servicios, en 2009 Andalucía y Navarra ocupan la segunda posición (en el año de 2008 esta posición la ocupaba Madrid). Precisamente Navarra, que ocupaba la duodécima posición en el año 2008, cuenta en 2009 con un total de 20 servicios públicos evaluados en Etapa 4.

De igual modo, se aprecian movimientos en los últimos puestos del *ranking* de disponibilidad media. En el año 2009 estos puestos los ocupan Cantabria (59%) y Melilla (49%), mientras que en el año 2008 eran ocupados por Ceuta (42%) y Melilla (41%).

De igual modo, hay que destacar que en el año 2009 se ha acortado el diferencial de desarrollo entre CC AA. Mientras que en 2008 era de 50 puntos, en el año 2009 este diferencial es de 48 puntos entre la primera CC AA que es Asturias con 97 puntos y la última que es Melilla con 48.

Por lo que respecta al desglose por servicios, los resultados comparativos muestran que el servicio Ayudas a la Familia por Hijos ha experimentado un crecimiento de 13 puntos (66% en 2009, 53% en 2008). También es importante constatar, por otra parte, que los servicios Impuesto ITP-ADJ, Quejas y Sugerencias, Matriculación Universitaria y Tarjeta Sanitaria evidencian un estancamiento en su crecimiento con respecto al año 2008. Precisamente, el servicio Tarjeta Sanitaria sigue siendo el menos desarrollado, tanto en el año 2008 como en el año 2009, con un 40% de disponibilidad.

Finalmente, el análisis comparativo de la evolución de los cinco *clusters* de servicios revela que los *clusters* con mayor disponibilidad *on-line* tanto en 2008 como en 2009 son Generación de Ingresos y Contraprestaciones con un 80%, mientras que Registro y Subvenciones con el 63% y 62% respectivamente son los menos desarrollados. De los cinco *clusters* analizados, el que presenta un mayor crecimiento ha sido Subvenciones, con un incremento de siete puntos respecto de 2008 (62% en 2009, 55% en 2008).

La modernización de los servicios públicos y el fomento de la Sociedad de la Información y del Conocimiento vienen a impulsar el desarrollo de la Administración Electrónica. Tal y como se señalaba en el año 2008, para que las CC AA continúen avanzando hacia la consecución de una verdadera Administración Electrónica, deberían focalizar sus esfuerzos en el desarrollo de servicios públicos cada más centralizados en el ciudadano y la empresa. La modernización de los servicios públicos *on-line* pasa así por el reconocimiento de autenticaciones *eDI* legalmente vinculantes, la accesibilidad, el desarrollo de nuevos canales de interacción y la simplificación de la carga burocrática inherente a la tramitación de los servicios.

En este contexto, el Estudio Comparativo del grado de desarrollo de la disponibilidad *on-line* de los servicios públicos en las CC AA españolas se ha enriquecido con objeto de ofrecer una perspectiva más amplia a través de la introducción de un capítulo novedoso, titulado “Centralización de los Servicios Públicos en el Ciudadano” que contempla desde los procesos de identificación y autenticación y accesibilidad, pasando por el acceso multicanal a los servicios públicos, hasta la carga administrativa documental asociada a los mismos.

Así se ha observado que en España existen dos instrumentos de identificación y autenticación similares, aunque su desarrollo sea distinto en las CC AA. El Certificado de la FNMT se presenta, en la actualidad, más desarrollado que el DNI electrónico, tanto por su reconocimiento extensivo, como por ofrecer una mayor comodidad de uso a los ciudadanos y empresas.

En cuanto a los canales de acceso a los servicios públicos, las CC AA han concentrado sus esfuerzos en el desarrollo del canal Internet, aunque se empieza a poner de manifiesto la emergencia de nuevos canales para la tramitación de los servicios públicos como es el caso de la mensajería SMS y televisión digital. Cabe destacar Aragón que pone a disposición del ciudadano, vía televisión digital, una extensa gama de servicios interactivos, incluyendo el servicio de Búsqueda de Empleo Privado.

En este contexto, conviene realizar una llamada de atención sobre la situación en materia de accesibilidad. Actualmente, la mayoría de los sitios web informativos de los servicios públicos incumplen los estándares internacionales de accesibilidad, lo que dificulta que personas con diversidad funcional o de edad avanzada consigan percibir, navegar e interactuar de forma plena y efectiva con las Administraciones de las CC AA españolas.

Por último, aunque los resultados de los proyectos que se están llevando a cabo de racionalización y simplificación administrativa son esperanzadores, todavía queda un importante camino por recorrer en las CC AA en la eliminación de documentos en papel, lo cual permitiría agilizar la tramitación de los servicios públicos a los ciudadanos y las empresas.

Si bien todos los avances descritos anteriormente son relevantes, reviste especial importancia el hacer efectiva la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios públicos. El reconocimiento del derecho del ciudadano a relacionarse electrónicamente con las Administraciones sitúa a España en la vanguardia de los países comprometidos con el desarrollo de los servicios públicos *on-line*. Esto significa servicios públicos no sólo disponibles *on-line*, sino también proactivos, accesibles y adaptados en torno a las necesidades crecientes de los ciudadanos y las empresas.

Los esfuerzos que se están realizando desde las distintas CC AA en Administración Electrónica están alineados con los que continúa llevando a cabo Europa en el desarrollo de los servicios públicos *on-line*, a fin de conseguir los objetivos del Plan i2010.

Por último, destacar que hay una motivación adicional para el desarrollo de los servicios públicos *on-line* determinado por la Directiva de Servicios (DS 2006/123/CE), que debe implantarse en todos los niveles de la Administración Pública antes del 28 de diciembre de 2009. La Directiva pretende avanzar hacia un auténtico mercado único, facilitando la libertad de prestación de servicios en los Estados miembros de la Unión Europea. La Directiva contempla la creación de una Ventanilla Única para prestadores y destinatarios de servicios, en la que se facilite la información necesaria para la prestación de los mismos, la puesta en marcha de trámites por vía electrónica y la cooperación administrativa entre los Estados miembros.

Por tanto, se concluye que el año 2009 constituye un momento crucial y una oportunidad única para que las CC AA puedan adaptarse a las exigencias establecidas por la Comisión Europea y alcancen el desarrollo pleno de los servicios públicos *on-line*.

6.

ANEXOS

ANEXO I. MARCO DEL ESTUDIO

I.1. COMUNIDADES AUTÓNOMAS PARTICIPANTES

El Estudio Comparativo abarca las 17 Comunidades Autónomas y las dos Ciudades Autónomas españolas de Ceuta y Melilla (Figura 6.1.).

Figura 6.1. CC AA objeto del Estudio Comparativo



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

I.2. VEINTISÉIS SERVICIOS PÚBLICOS Y CINCO CLUSTERS

El estudio comprende una selección de 26 servicios públicos disponibles en todas las Comunidades y Ciudades Autónomas Españolas: 16 servicios tienen como público objetivo a los “Ciudadanos”, mientras que para los 10 servicios restantes el grupo objetivo son las “Empresas”.

Asimismo, los 26 servicios seleccionados se agrupan por su tipología en cinco *Clusters*:

- Servicios Generadores de Ingresos (sigla “I”): Servicios en los que el dinero fluye desde los ciudadanos y las empresas al Gobierno Autonómico (principalmente impuestos, tasas y contribuciones sociales).
- Contraprestaciones (sigla “C”): Servicios públicos suministrados a los ciudadanos y a las empresas como contrapartida de impuestos y de contribuciones.
- Registro (sigla “R”): Servicios relativos al registro de datos relacionados con actividades o personas como resultado de obligaciones administrativas.
- Permisos y Licencias (sigla “P”): Documentos suministrados por organismos de la administración legislados como necesarios.
- Subvenciones (sigla “S”): Disposición dineraria sin contraprestación directa a favor de personas o entidades públicas o privadas, para fomentar una actividad de utilidad o interés social o promover la consecución de un fin público.

La siguiente ilustración (Tabla 6.1.), muestra el conjunto de servicios seleccionados para realizar el estudio con las agrupaciones realizadas con los 26 servicios objeto del mismo:

Tabla 6.1. Servicios objeto del Estudio Comparativo y sus agrupaciones

Servicios	Ciudadano Empresa	Ingresos y Recaudación	Contra-prestaciones	Registro	Permisos y Licencias	Subvenciones
1. Impuesto ITP-AJD	C	I				
2. Búsqueda de Empleo Privado	C		C			
3. Oferta de Empleo Público	C		C			
4. Ayudas a la Familia por Hijos	C					S
5. Becas de Estudios	C					S
6. Ayudas a Personas con Discapacidad	C					S
7. Ayudas a Personas Mayores	C					S
8. Certificados de Instaladores	C				P	
9. Quejas y Sugerencias	C		C			
10. Tasas Autoliquidables	C	I				
11. Bibliotecas Públicas	C		C			
12. Certificado de Discapacidad	C			R		
13. Matriculación Universitaria	C				P	
14. Vivienda de Protección Oficial	C			R		
15. Cita Médica	C		C			
16. Tarjeta Sanitaria	C		C			
17. Impuestos sobre Máquinas Recreativas	E	I				
18. Autorización de Instalaciones Eléctricas	E				P	
19. Registro de Actividades Turísticas	E			R		
20. Registro de Actividades Empresariales	E			R		
21. Subvenciones I+D+i	E					S
22. Subvenciones para Creación de Empleo	E					S
23. Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos	E					S
24. Permisos Relativos al Medio Ambiente	E				P	
25. Consulta de Licitaciones	E		C			
26. Registro de Licitadores	E			R		
26 Servicios	16 C-10 E	3	7	5	4	7

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

ANEXO II. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

II.1. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS *ON-LINE* EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS ESPAÑOLAS

En este Estudio Comparativo se miden los resultados del enfoque “*front-office*”. 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 uso de estos servicios por parte de los ciudadanos o empresas.

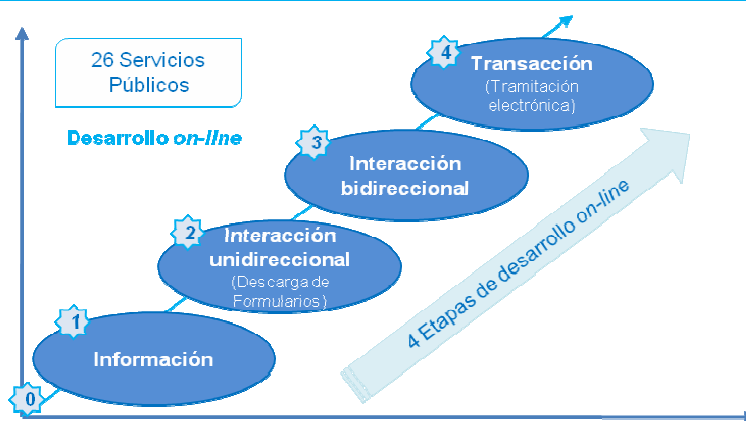
Las principales actividades realizadas desde el año 2007 para llevar a cabo este estudio han sido las siguientes:

1. Obtención de una visión general de las diferentes formas en que están organizadas todas las *websites* de las CC AA y los servicios que suministran.
2. Elección del indicador empleado por *eEurope* para la acción *eGovernment* denominado como “porcentaje de disponibilidad de los servicios públicos *on-line*”.
3. Análisis de los servicios incluidos en el estudio de *eEurope* como punto de partida para la fijación de los servicios objeto de la medición en las CC AA españolas.
4. Análisis de los servicios que aparecen en las *websites* de las CC AA, y de aquellos servicios que a nuestro juicio se deben tener en cuenta debido a la importancia que les confieren los organismos que los utilizan en informes, como pueden ser los editados por organismos públicos españoles o de la Unión Europea.
5. Selección de los servicios básicos *on-line* objeto del estudio estableciendo sus agrupaciones (*clusters*).
6. Definición de un marco de cuatro etapas para establecer en qué medida/porcentaje los servicios públicos están disponibles *on-line*.
7. Realización de la medición y su puntuación, revisión, análisis y tabulación de los datos obtenidos.
8. Aplicación de los controles de garantía de calidad a las mediciones.
9. Evaluación de los resultados obtenidos del estudio comparativo.
10. Elaboración del estudio.

II.2. MARCO DE PUNTUACIÓN

Los 26 servicios públicos analizados se han medido utilizando un marco de puntuación que comprende desde un nivel cero hasta un nivel cuatro de máximo desarrollo, como se puede observar en la Figura 6.2.

Figura 6.2. Marco de Puntuación por Etapas



Fuente: Estudio *Benchmarking* de la CE sobre Disponibilidad de Servicios Públicos *on-line* en Europa

El marco de puntuación es el siguiente:

- Etapa 0.- 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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
- Etapa 1.- Información. La información necesaria que describe el procedimiento para la obtención del servicio público está disponible *on-line*.
- Etapa 2.- Interacción Unidireccional. El sitio web ofrece la posibilidad de descargar el formulario de la *website* para su impresión y posterior cumplimentación manual. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación *on-line*, su posterior impresión y presentación física en la oficina correspondiente.
- Etapa 3.- Interacción Bidireccional. El sitio web ofrece la posibilidad de la introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar *on-line* el procedimiento de obtención del servicio. Esta etapa requiere de una autenticación de la persona (física o jurídica), que solicita el servicio, a excepción de los servicios de “Búsqueda de Empleo Privado”, “Quejas y Sugerencias”, “Bibliotecas Públicas” y “Consulta de Licitaciones”, donde no se requiere necesariamente una autenticación de la persona (física o jurídica), usuaria de estos servicios.
- 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.

La medición del grado de disponibilidad *on-line* de los servicios se realiza mediante un cuestionario con una serie de preguntas que conducen a obtener la puntuación para cada servicio. Este cuestionario es genérico para 23 de los 26 servicios seleccionados. Para los servicios de “Búsqueda de Empleo Privado”, “Bibliotecas Públicas” y “Consulta de Licitaciones” se han elaborado cuestionarios específicos con particularidades para cada uno de ellos.

Las diferentes fases o etapas para medir el nivel de disponibilidad *on-line* 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%

En caso de que la puntuación de un servicio esté basada en el análisis de la web de un único proveedor de servicios, el porcentaje calculado se establece en el límite de un rango:

- 0% o Etapa 0
- 25% o Etapa 1
- 50% o Etapa 2
- 75% o Etapa 3
- 100% o Etapa 4

El porcentaje final calculado por cada CC AA, es el promedio de los porcentajes de los 26 servicios de las CC AA. El porcentaje de los servicios públicos para los ciudadanos es el promedio del porcentaje de los servicios “1 a 16”. El porcentaje para los servicios públicos para empresas es el promedio del porcentaje de los servicios “17 al 26”.

II.3. MARCO DE PUNTUACIÓN

Para la realización del Estudio Comparativo se ha desarrollado una herramienta para medir y puntuar los servicios. Esta herramienta registra entre otros datos, las correspondientes *Url's* visitadas y la fecha final de la medición.

Con el fin de garantizar un nivel máximo de exactitud en los resultados, la herramienta de puntuación está diseñada para realizar diversas comprobaciones y controles en diferentes etapas que aseguran la calidad de todo el Estudio.

ANEXO III. DEFINICIONES DE LOS SERVICIOS

III.1. FICHAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PARA CIUDADANOS

IMPUESTO DE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTADOS

<i>Definición del Servicio</i>	ITP-AJD.- Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento para el pago del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Disponibilidad para ciudadanos del servicio de pago del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
<i>Servicios Alternativos</i>	Impuesto de Sucesiones y Donaciones Impuesto sobre el Patrimonio
<i>Cluster</i>	Generación de Ingresos
Definición de las Etapas	
<i>Etapa 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de pago de este impuesto está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de pago del tributo. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación física en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de liquidar el impuesto. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que solicita el servicio.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de liquidar (pagar), totalmente este impuesto. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

BÚSQUEDA DE EMPLEO PRIVADO

<i>Definición del Servicio</i>	Búsqueda de Empleo Privado
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de Búsqueda de Ofertas de Empleo Privado en los Servicios Públicos de Empleo de las CC AA
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Disponibilidad del Servicio de Búsqueda de Ofertas de Empleo Privado de los Servicios Públicos de Empleo de las CC AA, así como suscripción a dicho servicio
<i>Servicios Alternativos</i>	Búsqueda de Formación Ocupacional, Búsqueda de Formación Continua, Inscripción en Cursos de Formación
<i>Cluster</i>	Contraprestaciones
Definición de las Etapas	
<i>Etapa 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de búsqueda y/o solicitud de empleo privado está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para recibir las ofertas de empleo privado. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina de empleo.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de consultar las bases de datos que contienen las ofertas de empleo privado, no requiriendo necesariamente de una autenticación de la persona que usa estos servicios.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de servicio de suscripción, es decir envío al ciudadano por medios telemáticos de las ofertas de trabajo privado preseleccionadas y relativas a su perfil.

OFERTA DE EMPLEO PÚBLICO

<i>Definición del Servicio</i>	Oferta de Empleo Público
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de inscripción a procesos selectivos de Empleo Público en las CC AA
<i>Definición detallada de la Medida</i>	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)
<i>Servicios Alternativos</i>	N/A
<i>Cluster</i>	Contraprestaciones
Definición de las Etapas	
<i>Etapas 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de búsqueda y/o inscripción en las convocatorias de empleo público está disponible <i>on-line</i> . Incluye convocatorias, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para completar el proceso de inscripción en las convocatorias de empleo público. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción de datos mediante un formulario electrónico para iniciar el procedimiento de inscripción en las ofertas de empleo público. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que solicita el servicio.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de inscribirse en una oferta de empleo público por medios totalmente electrónicos. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

AYUDAS A LA FAMILIA POR HIJOS

<i>Definición del Servicio</i>	Ayudas a la Familia por Hijos
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de Ayudas a Familias por Hijos.
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de ayudas a las familias por hijos (guarderías, vivienda, ayudas económicas directas, deducciones tributarias)
<i>Servicios Alternativos</i>	N/A
<i>Cluster</i>	Subvenciones
Definición de las Etapas	
<i>Etapa 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de ayudas por hijos está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de solicitud de ayudas por hijos. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de solicitud de ayudas por hijos. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que solicita estas ayudas.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar las ayudas por hijos de forma totalmente electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante aportación de “documentos en papel” adicionales o presencia física en oficinas públicas.

BECAS DE ESTUDIOS

<i>Definición del Servicio</i>	Becas de Estudios
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de Becas en Educación Primaria y Secundaria
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de Becas de Ayuda (comedor, transporte, libros), en Educación Primaria y Secundaria
<i>Servicios Alternativos</i>	N/A
<i>Cluster</i>	Subvenciones
Definición de las Etapas	
<i>Etapas 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de becas está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento solicitud de becas. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de solicitud de becas. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que solicita estas ayudas.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar las becas de forma totalmente electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante aportación de “documentos en papel” adicionales o presencia física en oficinas públicas.

AYUDAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

<i>Definición del Servicio</i>	Ayudas a Personas con Discapacidad
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de Ayudas a Personas con Discapacidad
<i>Definición detallada de la Medida</i>	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)
<i>Servicios Alternativos</i>	Ayudas a Minorías Étnicas, Ayudas a la Inmigración Ayudas a colectivos con dificultades de Integración Social
<i>Cluster</i>	Subvenciones
Definición de las Etapas	
<i>Etapa 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de estas ayudas está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de solicitud de subvención. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de solicitud de subvención. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que solicita estas ayudas.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar la subvención de forma totalmente electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante aportación de “documentos en papel” adicionales o presencia física en oficinas públicas.

AYUDAS A PERSONAS MAYORES

<i>Definición del Servicio</i>	Ayudas a Personas Mayores
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de Ayudas a Personas Mayores
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de ayudas para personas mayores (familias con personas mayores dependientes, contratación de personas de ayuda para atención especializada, centros asistenciales...)
<i>Servicios Alternativos</i>	Ayudas a Mujeres Ayudas a la Infancia y Adolescencia
<i>Cluster</i>	Subvenciones
Definición de las Etapas	
<i>Etapa 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de estas ayudas está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de solicitud de subvención. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de solicitud de subvención. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que solicita estas ayudas.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar la subvención de forma totalmente electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante aportación de “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

CERTIFICADOS DE INSTALADORES

<i>Definición del Servicio</i>	Certificados de Instaladores
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de obtención del Certificado de aptitud, capacitación o cualificación para el ejercicio de una actividad profesional
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de obtención del certificado de cualificación individual en Baja Tensión
<i>Servicios Alternativos</i>	Certificado-carné de instaladores y mantenedores de Gas, Calefacción, Agua Caliente Sanitaria, Climatización, Fontanería e Instalaciones Frigoríficas
<i>Cluster</i>	Permisos y Licencias
Definición de las Etapas	
<i>Etapa 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de obtención del certificado está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de obtención del certificado. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de obtención del certificado. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa estos servicios.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar totalmente la obtención del certificado. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas..

QUEJAS Y SUGERENCIAS

<i>Definición del Servicio</i>	Quejas y Sugerencias
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de envío de Quejas (reclamaciones), y Sugerencias (propuestas)
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento disponible para los ciudadanos que quieran dejar constancia de las Sugerencias o iniciativas relativas a los servicios prestados por la Comunidad Autónoma y Quejas o reclamaciones por anomalías en el funcionamiento de dichos servicios
<i>Servicios Alternativos</i>	N/A
<i>Cluster</i>	Contraprestación
Definición de las Etapas	
<i>Etapa 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de realización de la queja o sugerencia, está disponible <i>on-line</i> . Incluye la descripción del servicio y los requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para iniciar la notificación de este procedimiento. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de notificación de la queja o sugerencia, no requiriendo necesariamente de una autenticación de la persona que utiliza este servicio.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de completar este servicio por medios completamente telemáticos. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en una oficina de atención para la formalización de la sugerencia o queja.

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 para ciudadanos del servicio de pago de tasas en la modalidad de Autoliquidación
<i>Servicios Alternativos</i>	Autoliquidación de la Tasa Fiscal sobre el Juego
<i>Cluster</i>	Generación de Ingresos
Definición de las Etapas	
<i>Etapa 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de pago de estas tasas está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de pago de tasas. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de liquidar las tasas. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa estos servicios. .
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de liquidar (pagar), totalmente la tasa. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia en oficina bancaria.

BIBLIOTECAS PÚBLICAS

<i>Definición del Servicio</i>	Bibliotecas Públicas
<i>Definición de la Medida</i>	Bibliotecas Públicas Autonómicas (existencia de catálogos, herramientas de búsqueda)
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar para consultar el catálogo (o catálogos), de las bibliotecas públicas gestionadas por la Comunidad Autónoma con el fin de obtener información sobre un soporte específico (libro, CD...)
<i>Servicios Alternativos</i>	Acceso a Información Pública: información estadística, archivos generales, archivos administrativos
<i>Cluster</i>	Contraprestación
Definición de las Etapas	
<i>Etapas 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de consulta de los catálogos de una biblioteca pública está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de consultar los catálogos de una biblioteca pública para obtener un título específico. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la biblioteca.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de buscar por medio de formularios electrónicos un medio de información específico (libro, CD,...), e iniciar una reserva <i>on-line</i> de un título, no requiriendo necesariamente de una autenticación de la persona que usa estos servicios.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de buscar por medio de formularios electrónicos un medio de información específico (libro, CD,...), y hacer una reserva electrónica del mismo o bien obtener una copia digital o bien recibir por correo la información específica (libro, CD,...).

CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

<i>Definición del Servicio</i>	Certificado de Discapacidad
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento administrativo para iniciar el reconocimiento 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
<i>Cluster</i>	Registro
Definición de las Etapas	
<i>Etapa 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de este trámite está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de reconocimiento de grado. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de reconocimiento de grado. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que usa estos servicios.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar el procedimiento de reconocimiento de grado de forma totalmente electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel.” Sólo se requiere del solicitante la cita presencial con el equipo de valoración de la minusvalía.

MATRICULACIÓN UNIVERSITARIA

<i>Definición del Servicio</i>	Matriculación Universitaria
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento para matricularse en una universidad pública dependiente de una Comunidad Autónoma
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar para matricularse en los cursos de las universidades públicas dependientes de las Comunidades Autónomas
<i>Servicios Alternativos</i>	Inscripción en Formación Profesional
<i>Cluster</i>	Permisos y Licencias
Definición de las Etapas	
<i>Etapa 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de matricularse en un curso universitario está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de matricularse en un curso universitario. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina universitaria.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de matricularse en un curso universitario. Esto implica que debe haber una autenticación del estudiante que utiliza este servicio.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de realizar completamente la matrícula en un centro universitario. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL

<i>Definición del Servicio</i>	Vivienda de Protección Oficial
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de Inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda de Protección Oficial o Pública
<i>Definición detallada de la Medida</i>	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
<i>Servicios Alternativos</i>	Subvenciones al alquiler de vivienda Ayudas a la rehabilitación de vivienda
<i>Cluster</i>	Registro
Definición de las Etapas	
<i>Etapas 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de inscripción en el Registro está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de inscripción en el Registro. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de inscripción en el Registro. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que usa estos servicios.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de realizar el procedimiento de inscripción en el Registro de forma electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

CITA MÉDICA

<i>Definición del Servicio</i>	Cita Médica
<i>Definición de la Medida</i>	Solicitud de Cita Médica en Atención Primaria
<i>Definición detallada de la Medida</i>	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
<i>Servicios Alternativos</i>	Elección de médico especialista Cambio de médico de Atención Primaria Acceso a Historia Clínica
<i>Cluster</i>	Contraprestación
Definición de las Etapas	
<i>Etapa 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de obtener cita con un médico está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de solicitud de cita médica. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de solicitud de cita médica. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que usa estos servicios.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener cita con un médico de forma completamente electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel”, llamada telefónica o visita al centro de salud o centro de atención primaria.

TARJETA SANITARIA

<i>Definición del Servicio</i>	Tarjeta Sanitaria
<i>Definición de la Medida</i>	Solicitud de la Tarjeta Sanitaria
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de Solicitud de la Tarjeta Sanitaria
<i>Servicios Alternativos</i>	Elección de médico especialista Cambio de médico de Atención Primaria Acceso a Historia Clínica
<i>Cluster</i>	Contraprestación
Definición de las Etapas	
<i>Etapa 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de la Tarjeta Sanitaria está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de solicitud de la Tarjeta Sanitaria. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de solicitud de la Tarjeta Sanitaria. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que usa estos servicios. .
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener y recibir la Tarjeta Sanitaria. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

III.2. FICHAS DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA EMPRESAS

IMPUESTOS SOBRE MÁQUINAS RECREATIVAS

<i>Definición del Servicio</i>	Impuestos sobre Máquinas Recreativas
<i>Definición de la Medida</i>	Tasa fiscal sobre el juego de máquinas recreativas
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar de Declaración y Liquidación de la Tasa Fiscal sobre el juego de Máquinas Recreativas
<i>Servicios Alternativos</i>	Otras Tasas Fiscales sobre Juegos de Azar: Bingos, Loterías, etc.
<i>Cluster</i>	Generación de Ingresos
Definición de las Etapas	
<i>Etapas 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de pago de este tributo está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento para pagar la tasa. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de liquidar la tasa. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de liquidar (pagar), totalmente esta tasa. No se requiere del usuario ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

AUTORIZACIÓN DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS

<i>Definición del Servicio</i>	Autorización de Instalaciones Eléctricas
<i>Definición de la Medida</i>	Registro y Autorización de Instalaciones de Baja Tensión
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de Registro y obtención de Certificado de Instalación para Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión
<i>Servicios Alternativos</i>	Registro-autorización de instalaciones de Gas, Instalaciones de Climatización, Grúas torre,
<i>Cluster</i>	Permisos y Licencias
Definición de las Etapas	
<i>Etapas 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de autorización está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de autorización. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de autorización. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de liquidar tramitar totalmente esta autorización. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

REGISTRO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

<i>Definición del Servicio</i>	Registro de Actividades Turísticas
<i>Definición de la Medida</i>	Inscripción en el Registro de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar para la solicitud de Inscripción en el Registro de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos
<i>Servicios Alternativos</i>	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.
<i>Cluster</i>	Registro
Definición de las Etapas	
<i>Etapas 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de registro de una empresa turística está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de registro de una empresa turística. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente..
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de registro de una empresa turística. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de registro de una empresa turística por medios totalmente electrónicos. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

REGISTRO DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

<i>Definición del Servicio</i>	Registro de Actividades Empresariales
<i>Definición de la Medida</i>	Inscripción en el Registro de una Empresa Instaladora-mantenedora de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar para la Solicitud de Registro de una Empresa Instaladora-mantenedora de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión y consiguiente Autorización de funcionamiento
<i>Servicios Alternativos</i>	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
<i>Cluster</i>	Registro
Definición de las Etapas	
<i>Etapas 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de registro de una empresa instaladora está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de registro de una empresa instaladora. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de registro de una empresa instaladora. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de registro de una empresa instaladora por medios totalmente electrónicos. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

SUBVENCIONES I+D+I

<i>Definición del Servicio</i>	Subvenciones I+D+i
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de Subvenciones de I+D+i.
<i>Definición detallada de la Medida</i>	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
<i>Servicios Alternativos</i>	Subvenciones a Actividades Empresariales Específicas: Turismo, Agrarias, Ganaderas Subvenciones a Centros de Transferencia de Tecnología, Centros de Investigación
<i>Cluster</i>	Subvenciones
Definición de las Etapas	
<i>Etapa 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de subvención está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de solicitud de subvención. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de solicitud de subvención. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tramitar electrónicamente la solicitud de subvención. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

SUBVENCIONES PARA CREACIÓN DE EMPLEO

<i>Definición del Servicio</i>	Subvenciones para Creación de Empleo
<i>Definición de la Medida</i>	Solicitud de Subvenciones para la Creación de Empleo
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de Solicitud por Empresas de Subvenciones para el Fomento y Creación de Empleo, convocadas por la Comunidad Autónoma
<i>Servicios Alternativos</i>	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
<i>Cluster</i>	Subvenciones
Definición de las Etapas	
<i>Etapas 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de subvención está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de solicitud de subvención. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de solicitud de subvención. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tramitar electrónicamente la solicitud de subvención. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

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...
<i>Cluster</i>	Subvenciones
Definición de las Etapas	
<i>Etapa 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de subvención está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de solicitud de subvención. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de solicitud de subvención. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tramitar electrónicamente la solicitud de subvención. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

PERMISOS 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 Subvenciones Proyectos Agenda 21
<i>Cluster</i>	Permisos y Licencias
Definición de las Etapas	
<i>Etapa 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de tramitación de la declaración medioambiental está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de tramitación de la declaración medioambiental. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de la declaración medioambiental. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tramitación totalmente de forma electrónica de la declaración medioambiental. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

CONSULTA DE LICITACIONES

<i>Definición del Servicio</i>	Consulta de Licitaciones
<i>Definición de la Medida</i>	Servicios de Consulta de Licitación Pública de las CC AA
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Disponibilidad del servicio de Búsqueda de Expedientes de Contratación Pública, así como Suscripción a dicho servicio
<i>Servicios Alternativos</i>	Licitación Electrónica, es decir envío por medios telemáticos de Ofertas a Procesos de Licitación Contratación Pública, es decir, Formalización por medios telemáticos de Contratos Administrativos.
<i>Cluster</i>	Contraprestaciones
Definición de las Etapas	
<i>Etapas 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información sobre las licitaciones públicas está disponible <i>on-line</i> . Incluye expedientes en curso, plazos y requisitos para obtener la documentación de cada licitación.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la red, la documentación referente a un determinado expediente de contratación. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener formularios electrónicos o direcciones de correo electrónico en donde se puede solicitar y obtener dicha documentación.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de consultar las bases de datos que recogen las licitaciones, no requiriendo necesariamente de una autenticación de la persona (física o jurídica), usuario de estos servicios.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de servicio de suscripción, es decir envío por medios telemáticos de las licitaciones públicas correspondientes al perfil preseleccionado por la empresa usuaria de estos servicios.

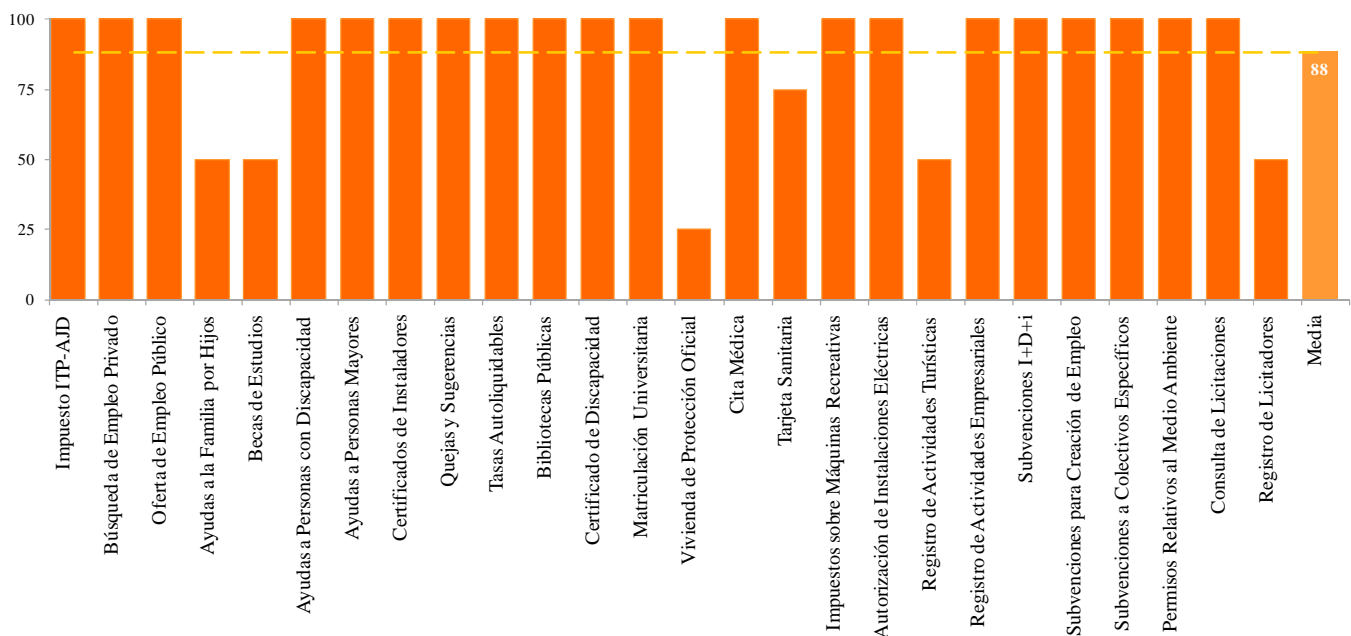
REGISTRO DE LICITADORES

<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
<i>Cluster</i>	Registro
Definición de las Etapas	
<i>Etapas 0</i>	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, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de inscripción en el registro de licitadores está disponible <i>on-line</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante “bajada” de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento inscripción en el registro de licitadores. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>on-line</i> , su posterior impresión y presentación en oficina.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>on-line</i> el procedimiento de inscripción en el registro de licitadores. Esto implica que debe haber un formulario de autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de realizar de forma totalmente electrónica la inscripción en el registro de licitadores. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

ANEXO IV. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE 2009 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

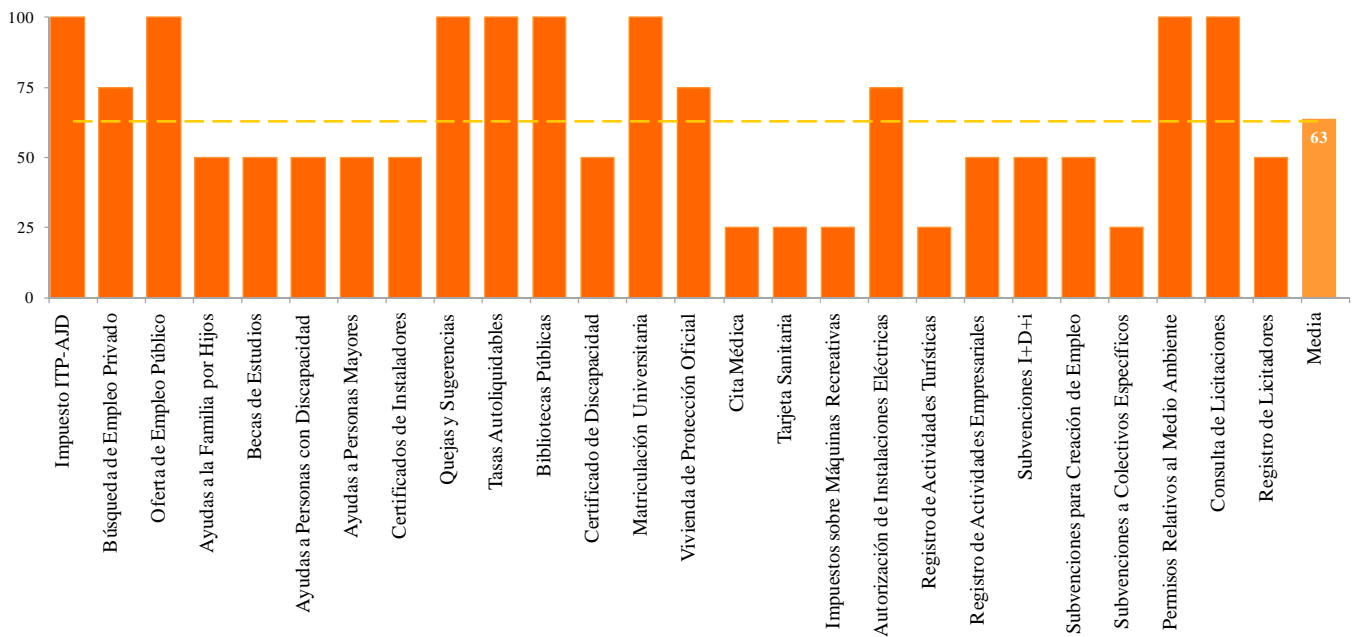
A continuación se presentan los resultados de la medición efectuada a los 26 servicios públicos en cada una de las Comunidades Autónomas.

Gráfico 6.1. Resultado de los Servicios en Andalucía, en %



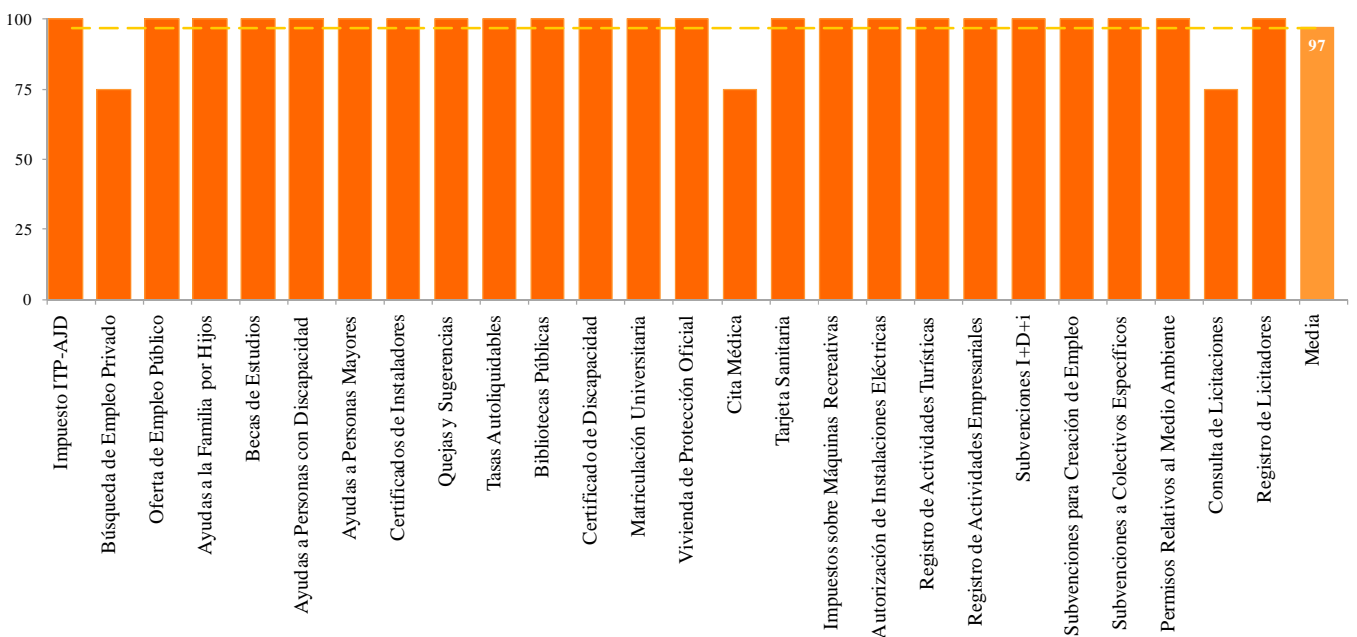
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.2. Resultado de los Servicios en Aragón, en %



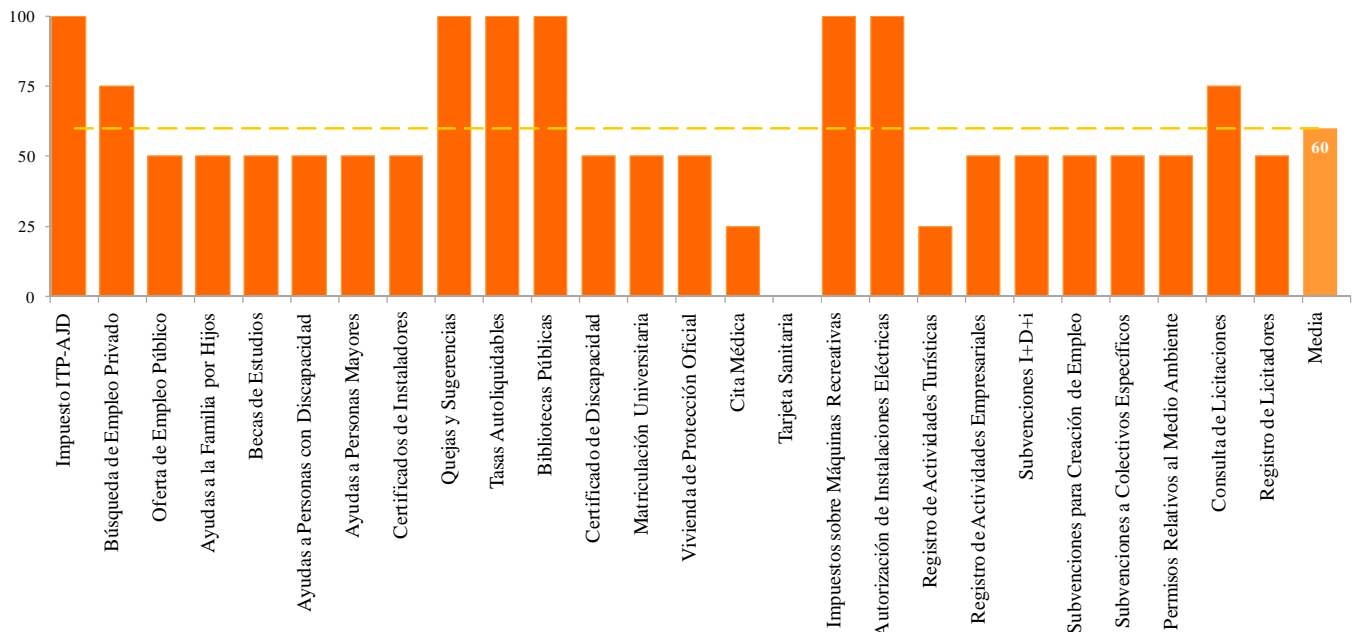
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.3. Resultado de los Servicios en Asturias, en %



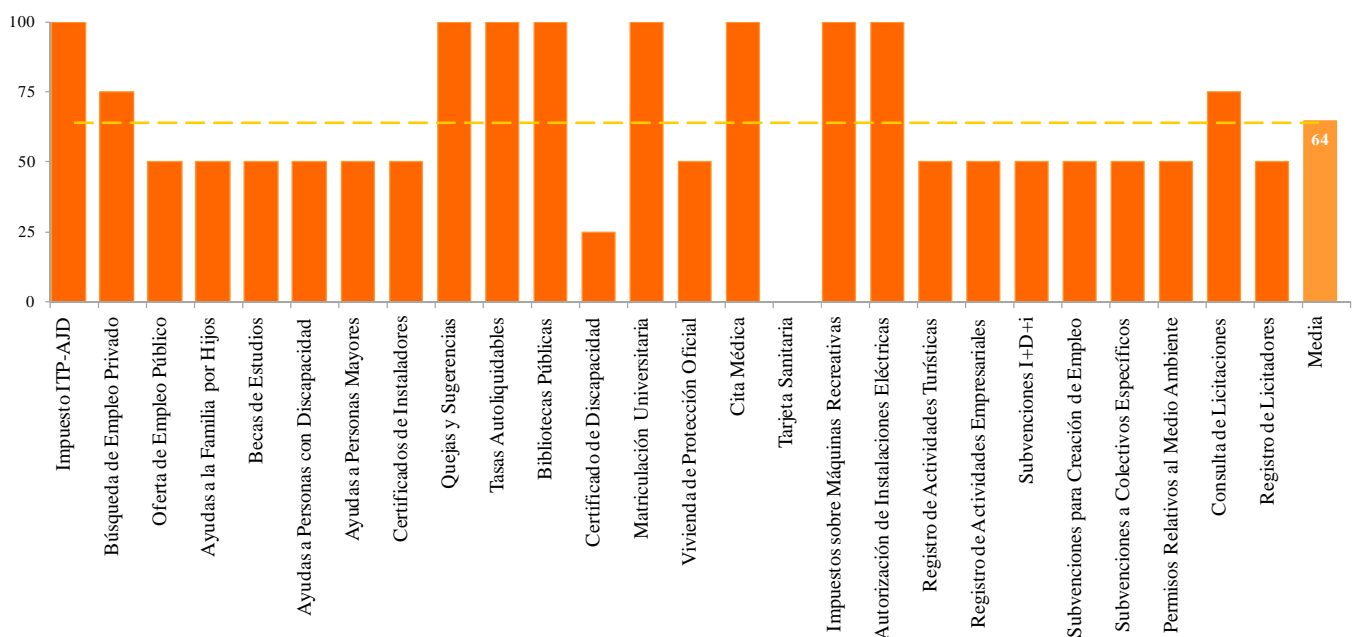
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.4. Resultado de los Servicios en Baleares, en %



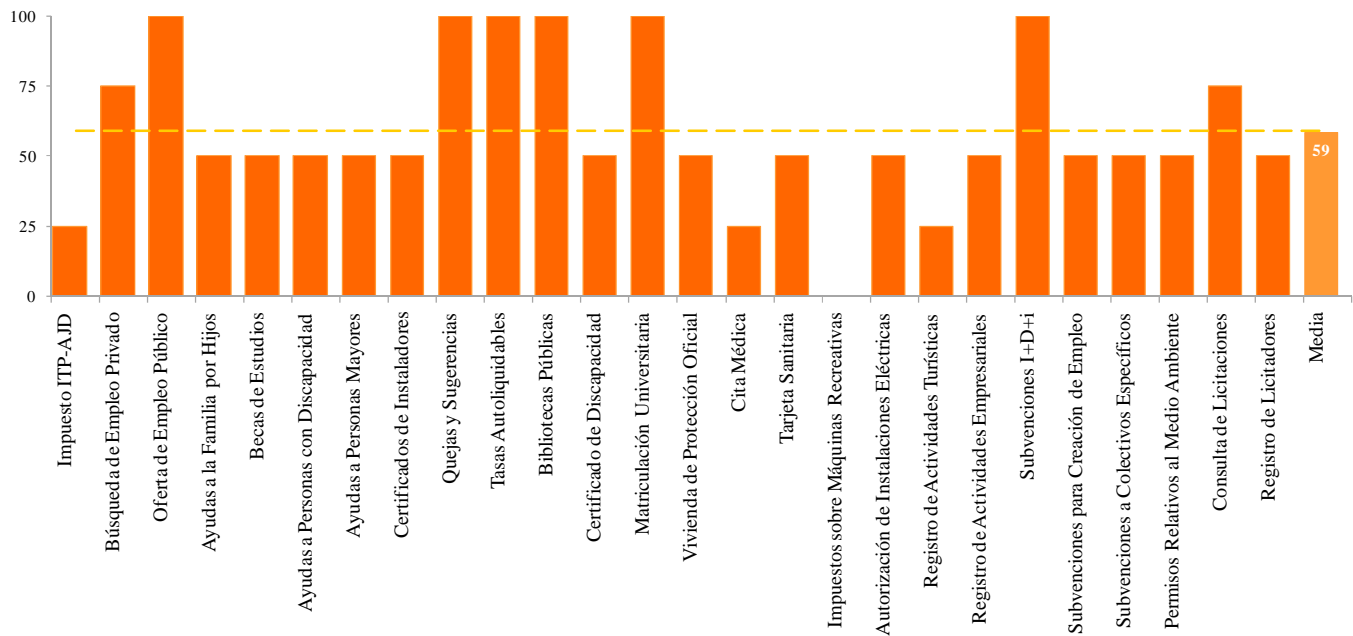
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.5. Resultado de los Servicios en Canarias, en %



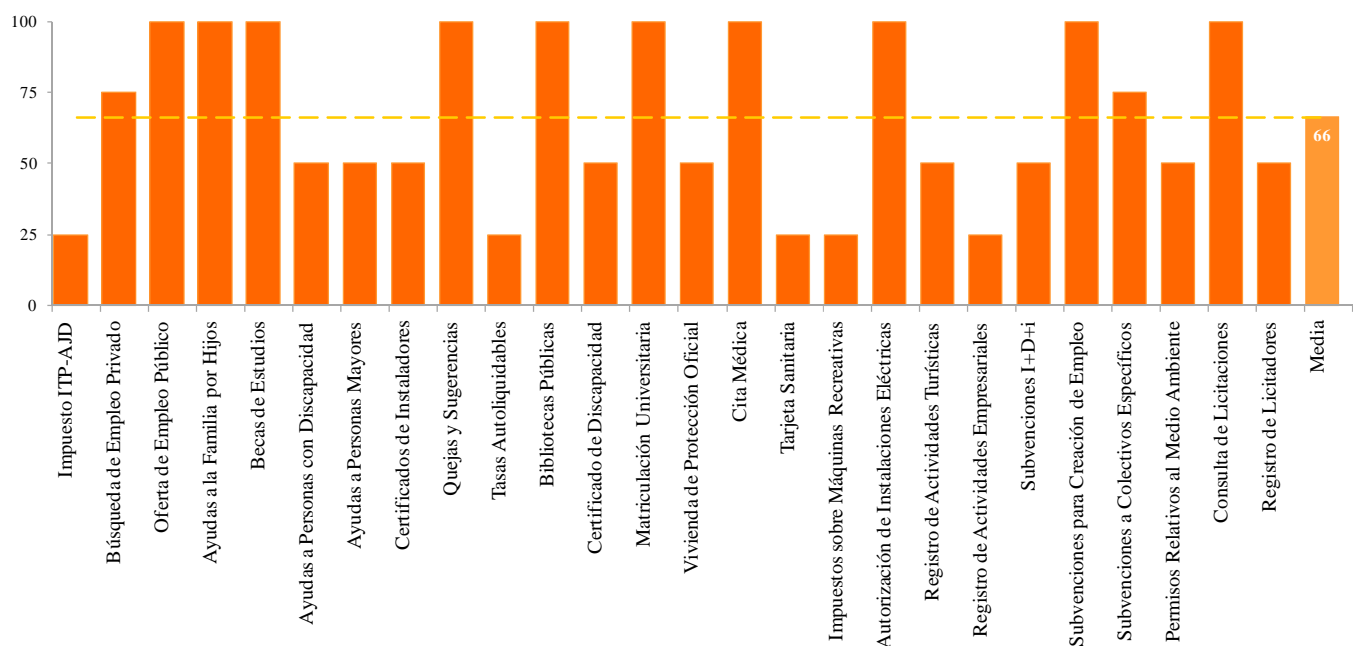
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.6. Resultado de los Servicios en Cantabria, en %



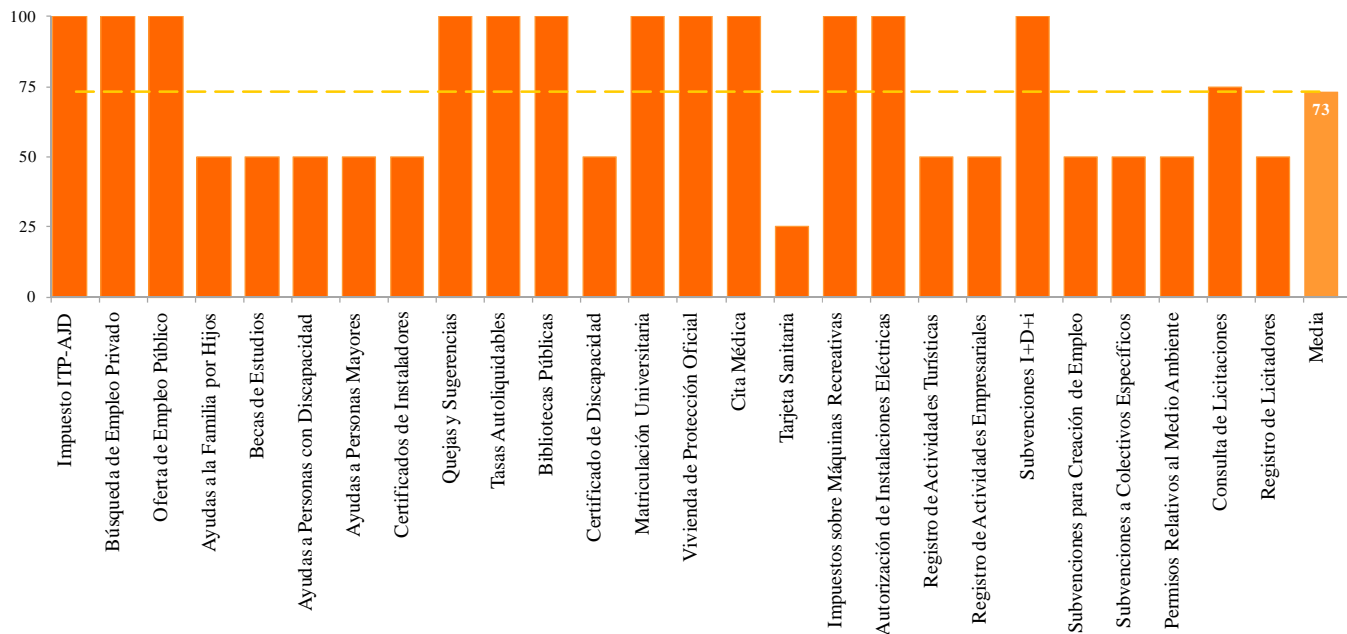
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.7. Resultado de los Servicios en Castilla-La Mancha, en %



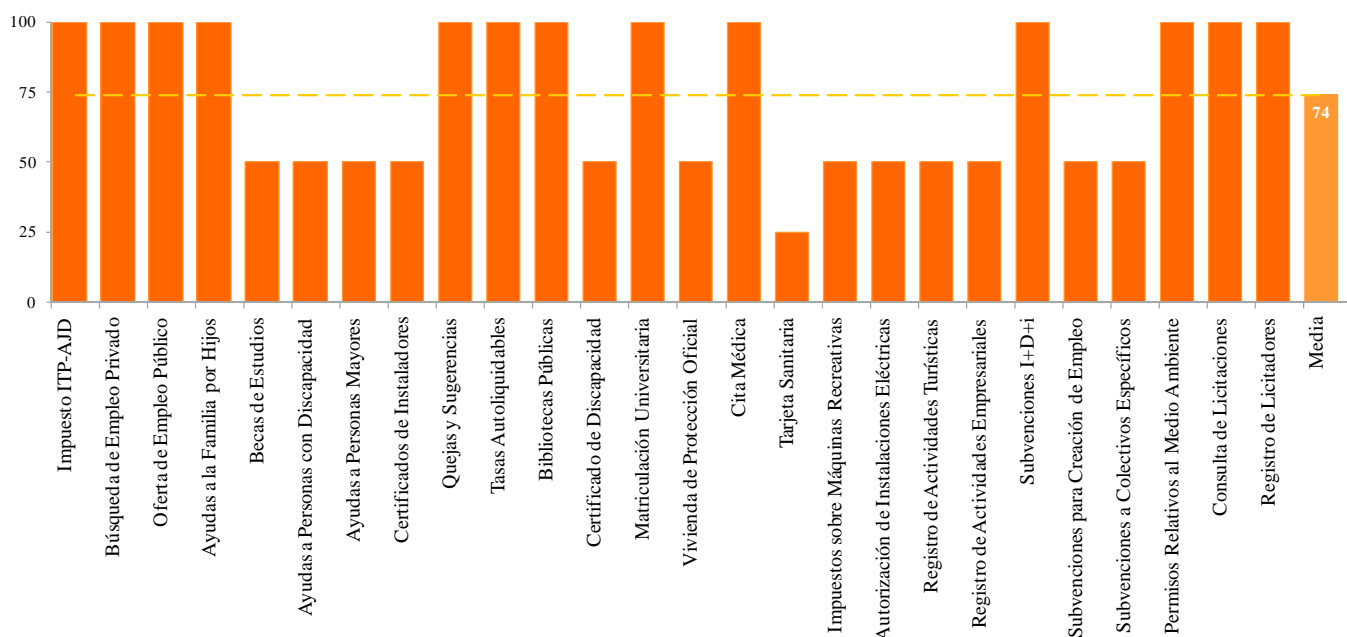
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.8. Resultado de los Servicios en Castilla y León, en %



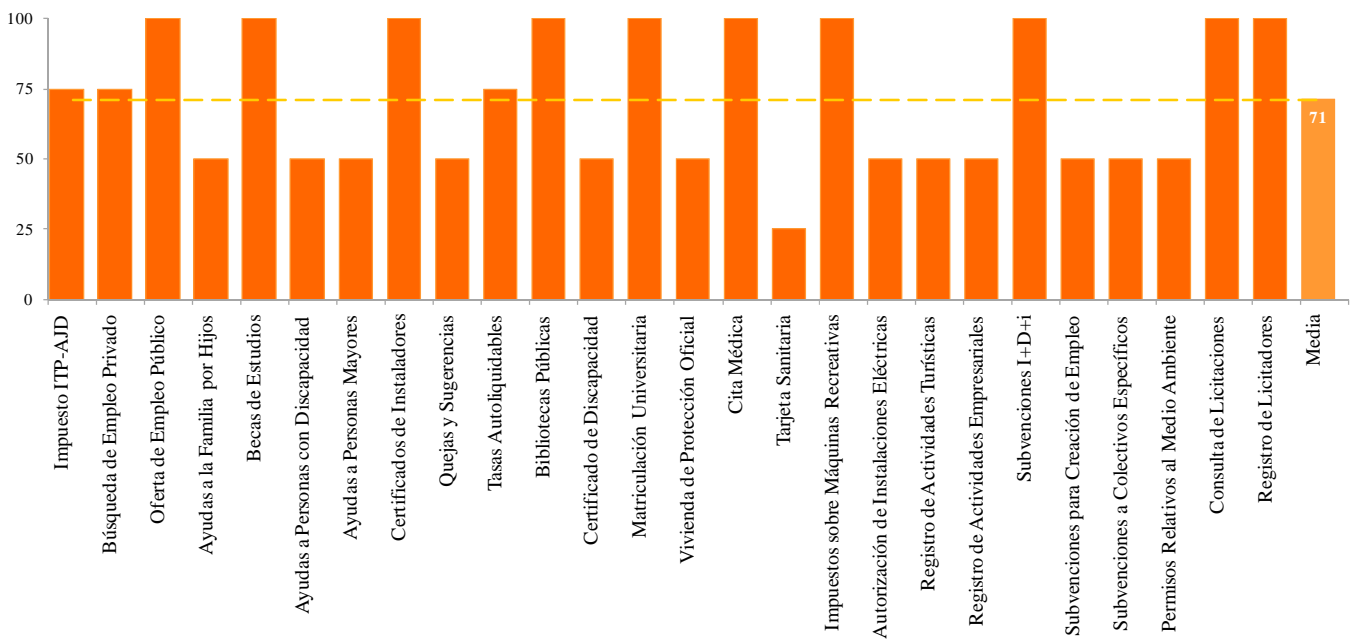
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.9. Resultado de los Servicios en Cataluña, en %



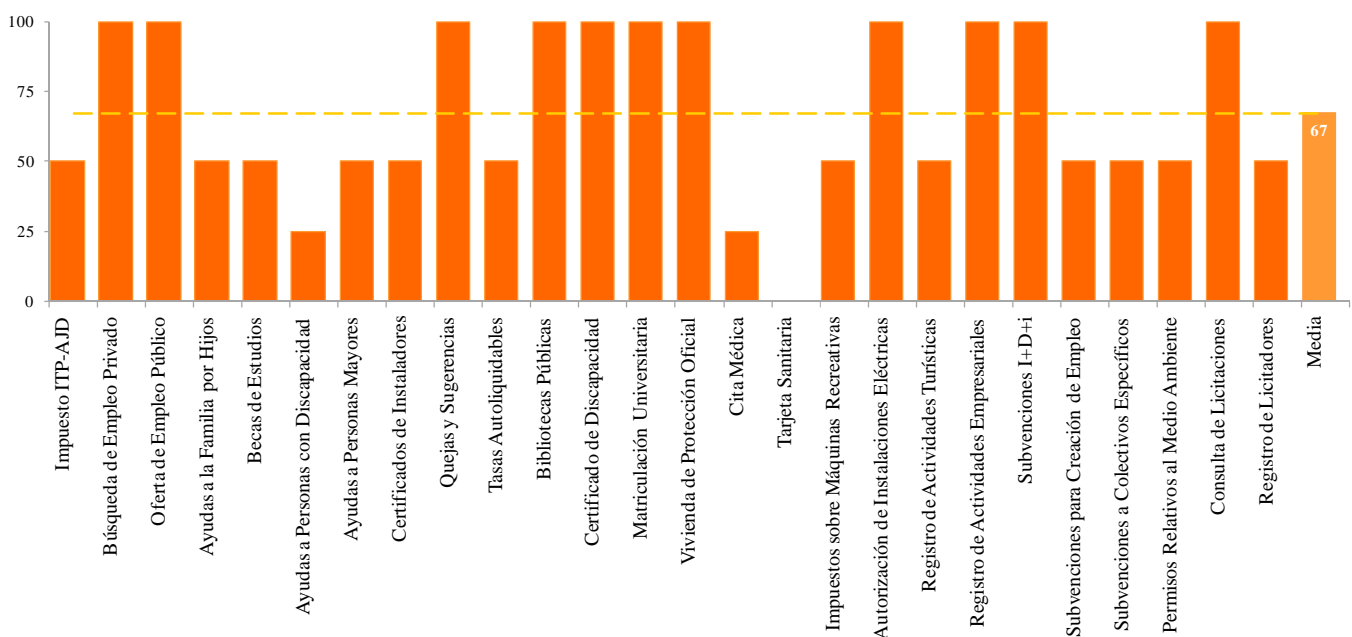
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.10. Resultado de los Servicios en Comunidad Valenciana, en %



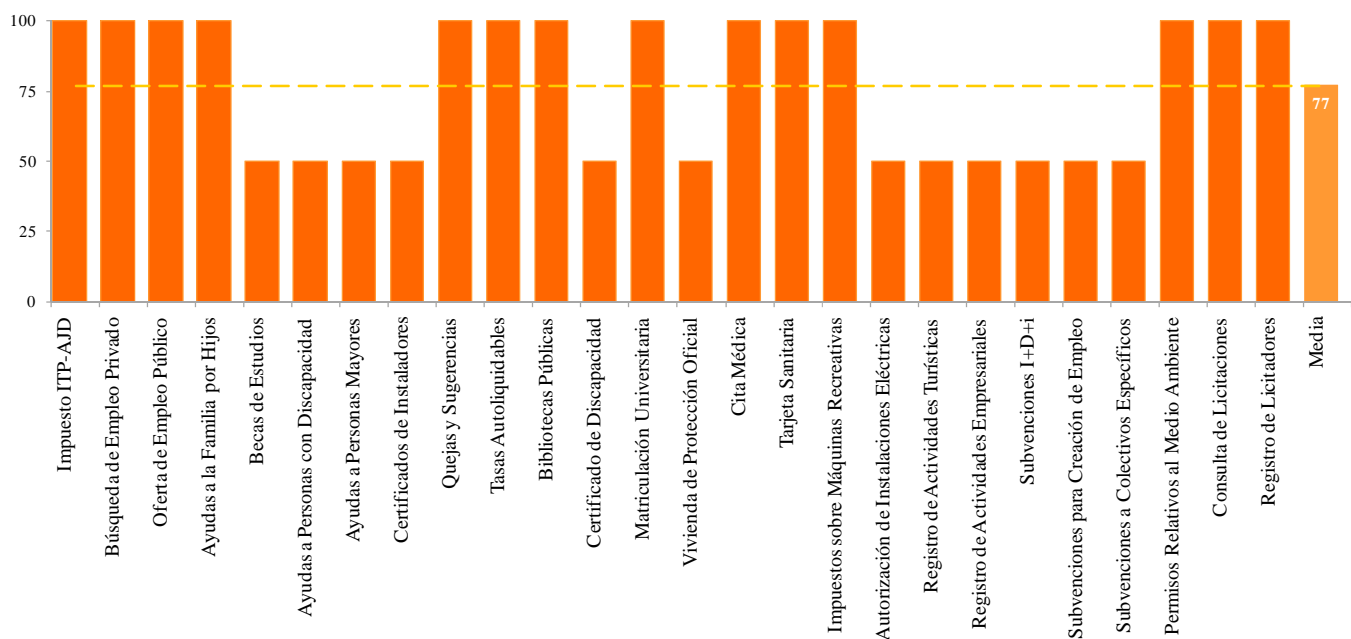
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.11. Resultado de los Servicios en Extremadura, en %



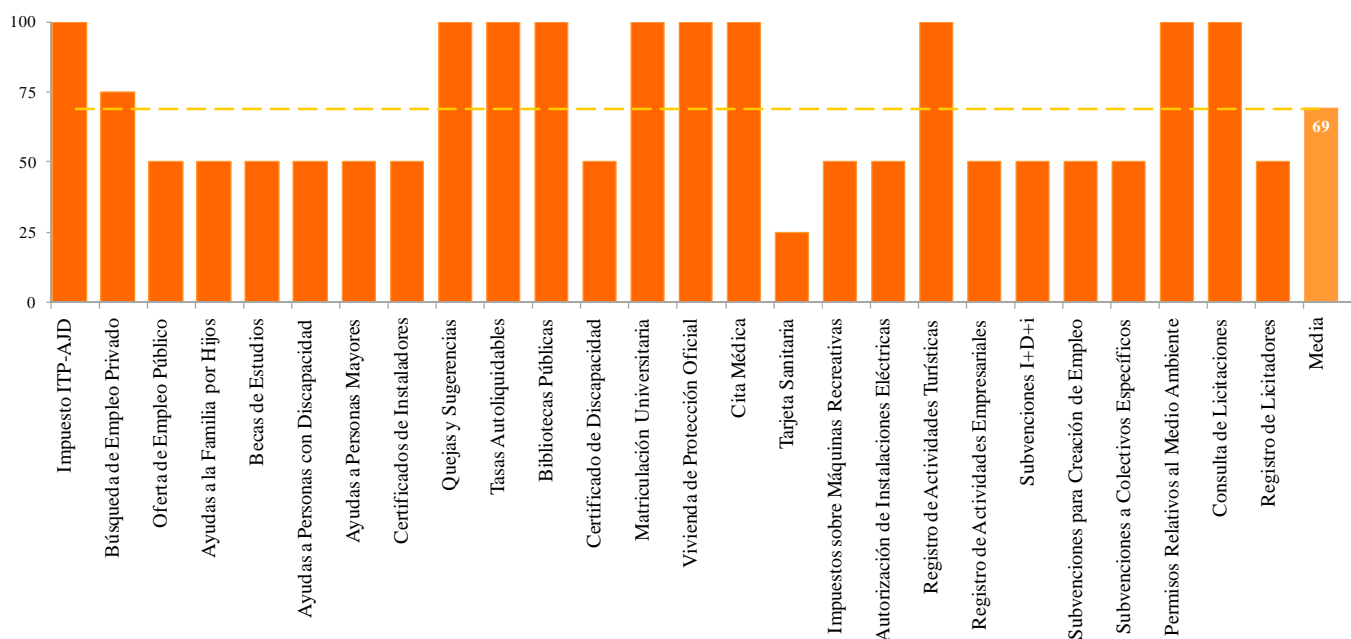
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.12. Resultado de los Servicios en Galicia, en %



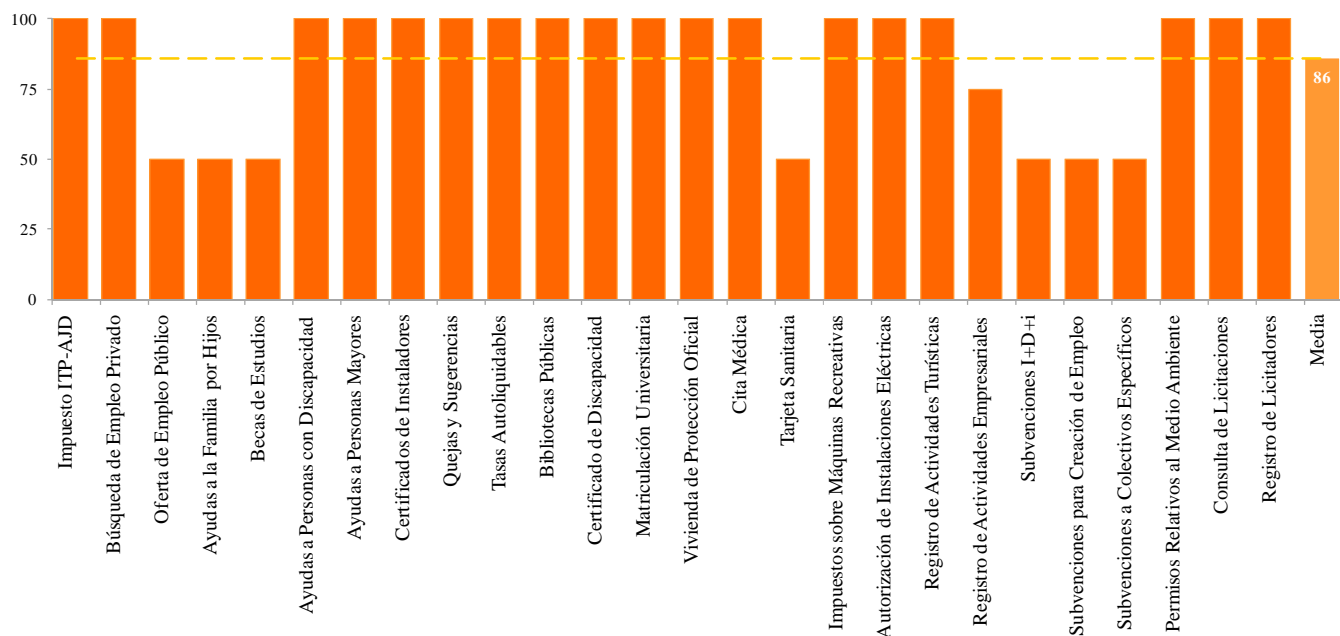
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.13. Resultado de los Servicios en La Rioja, en %



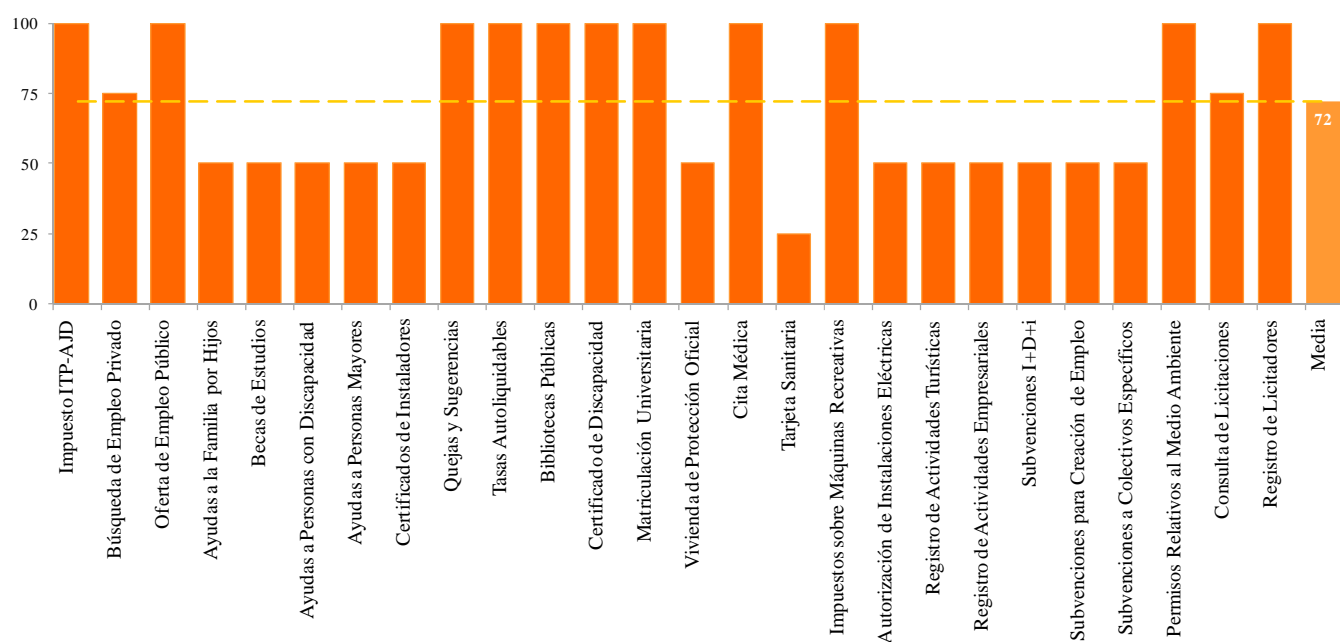
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.14. Resultado de los Servicios en Madrid, en %



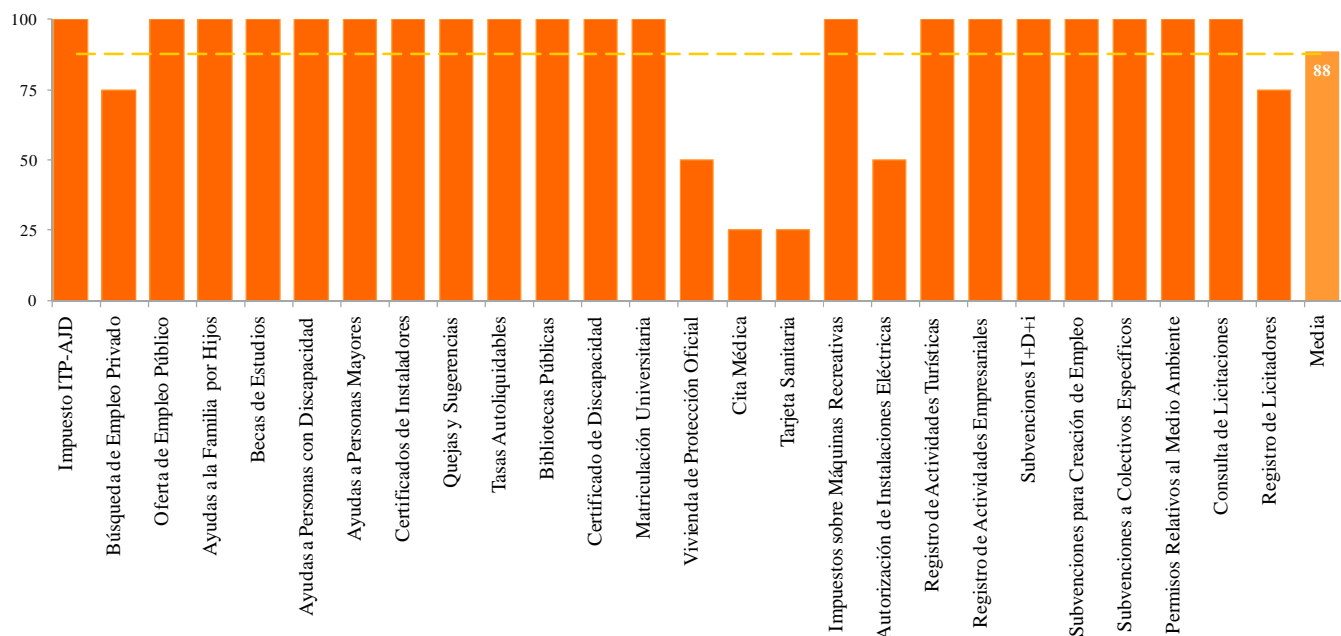
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.15. Resultado de los Servicios en Murcia, en %



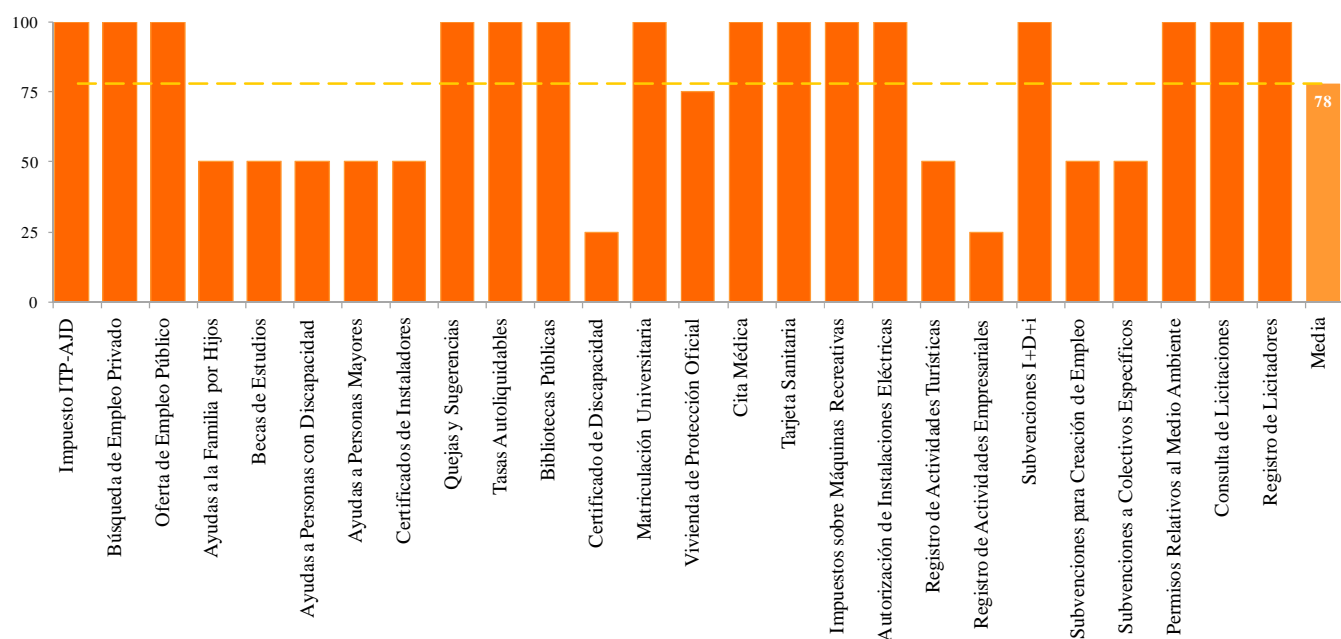
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.16. Resultado de los Servicios en Navarra, en %



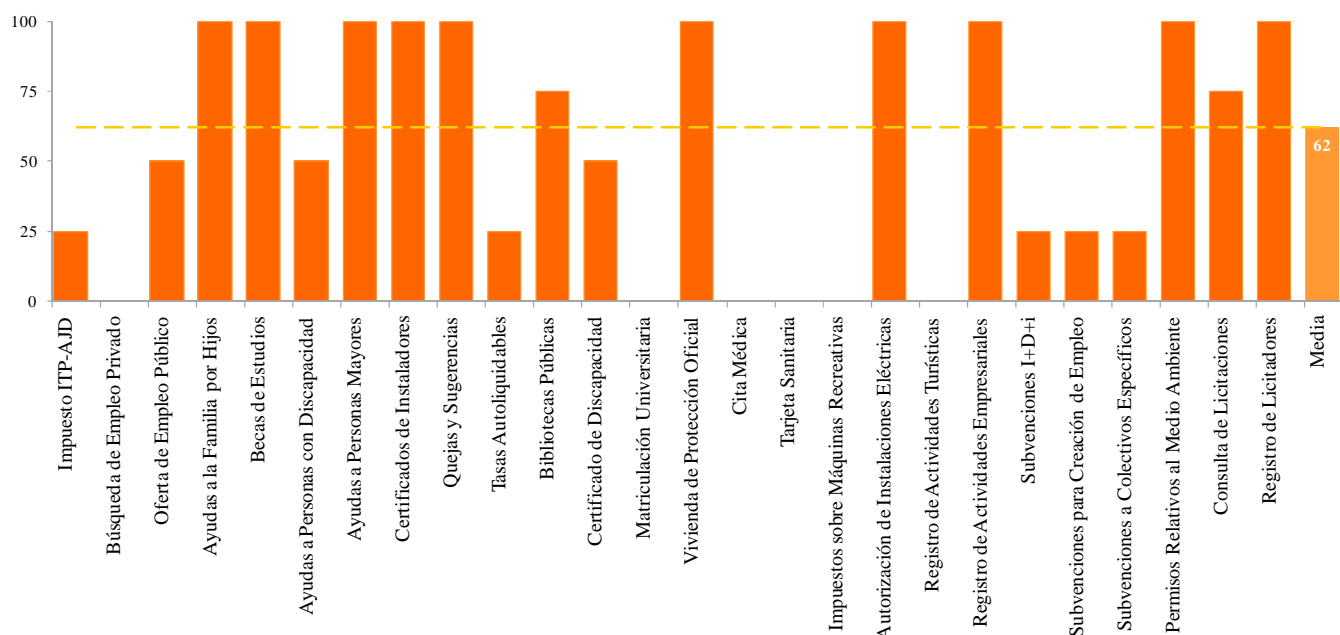
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.17. Resultado de los Servicios en País Vasco, en %



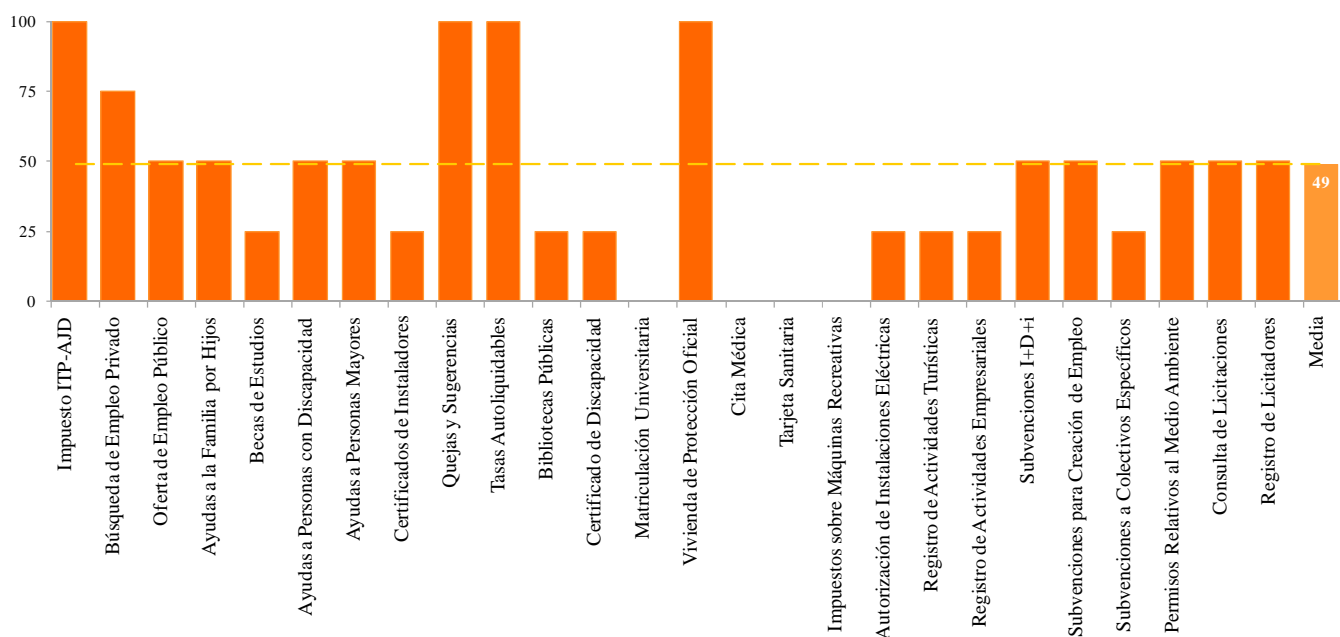
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.18. Resultado de los Servicios en Ceuta, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.19. Resultado de los Servicios en Melilla, en %

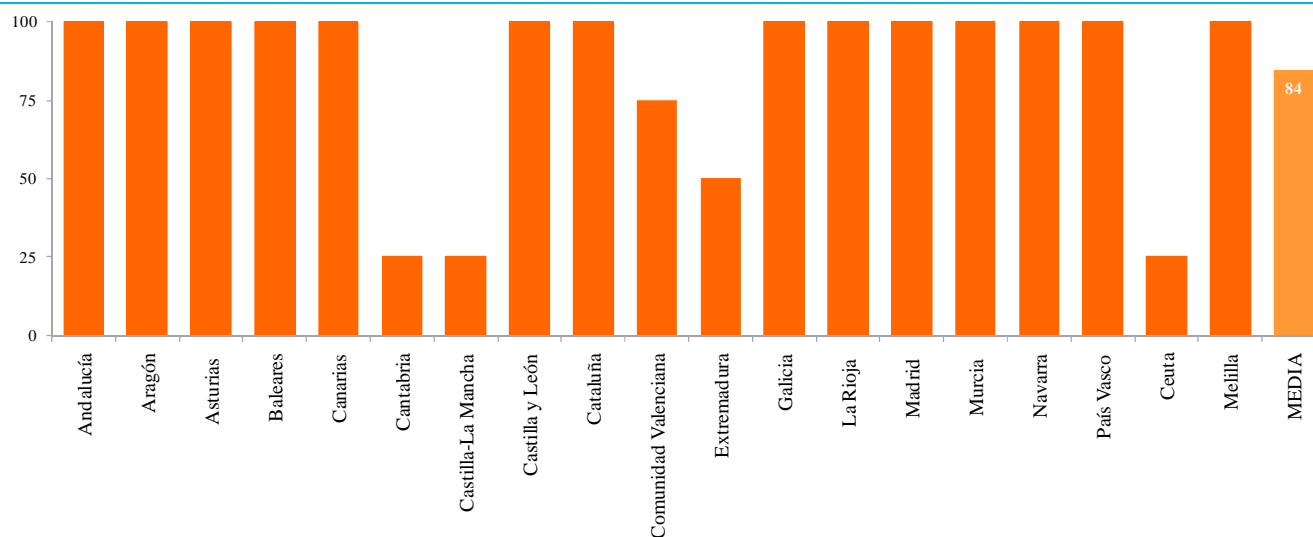


Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

ANEXO V. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE 2009 POR SERVICIOS

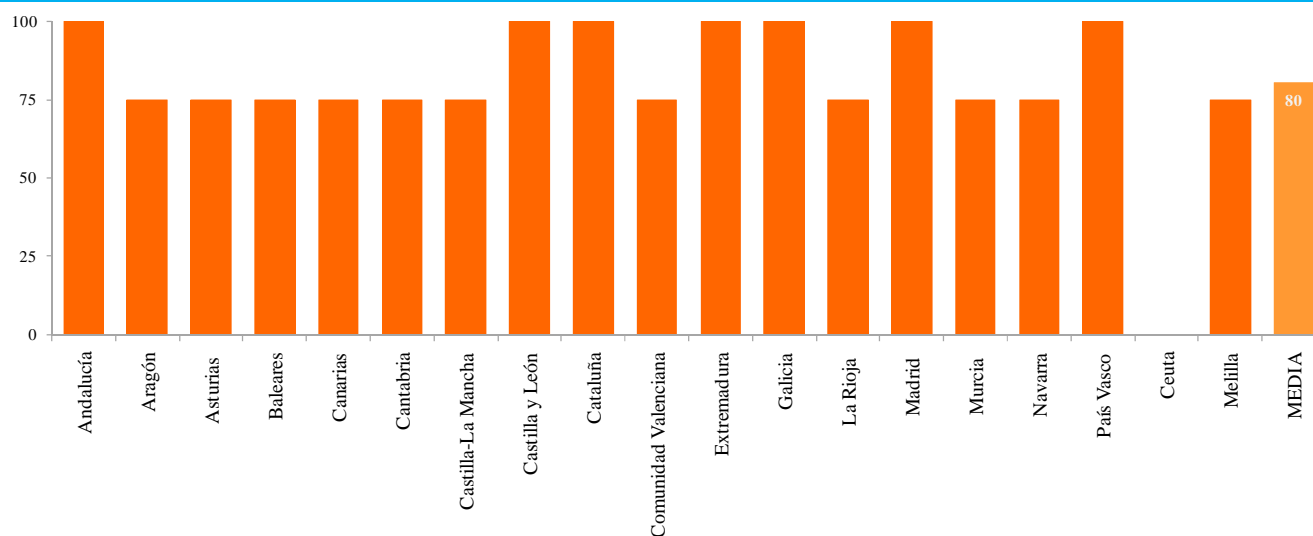
Los Gráficos presentados en este anexo muestran las etapas de desarrollo obtenidas por las CC AA en cada uno de los 26 servicios evaluados, según el marco de puntuación definido por etapas, así como el valor medio obtenido entre todas las CC AA.

Gráfico 6.20. Resultado del Servicio Impuesto ITP/AJD, en %



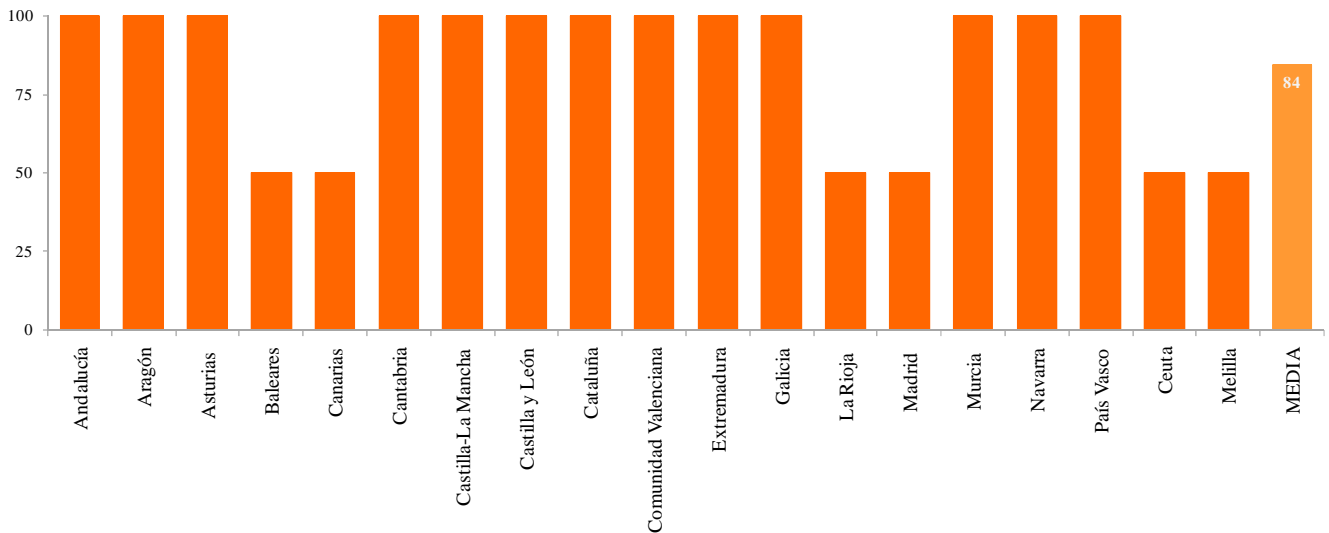
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.21. Resultado del Servicio Búsqueda de Empleo Privado, en %



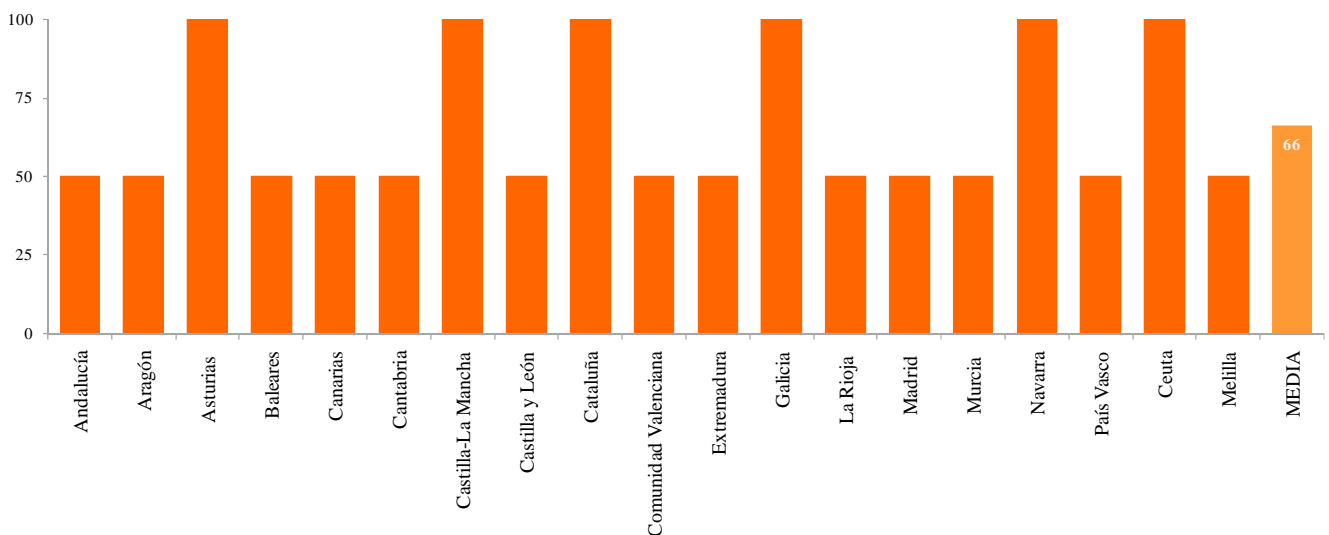
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.22. Resultado del Servicio Oferta de Empleo Público, en %



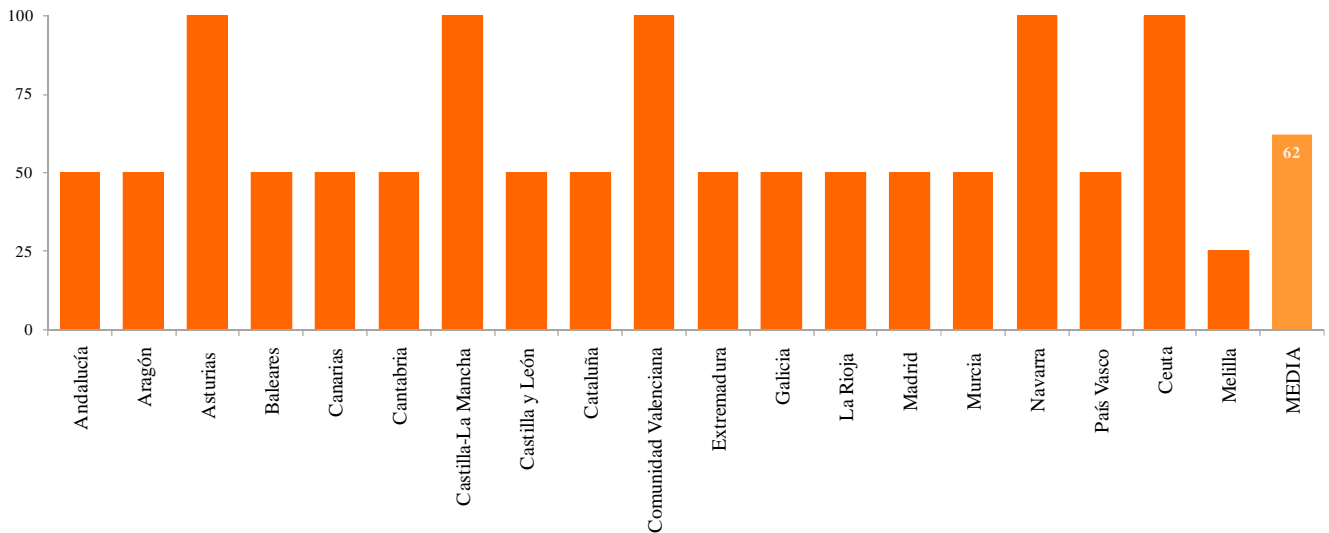
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.23. Resultado del Servicio Ayudas a la Familia por Hijos, en %



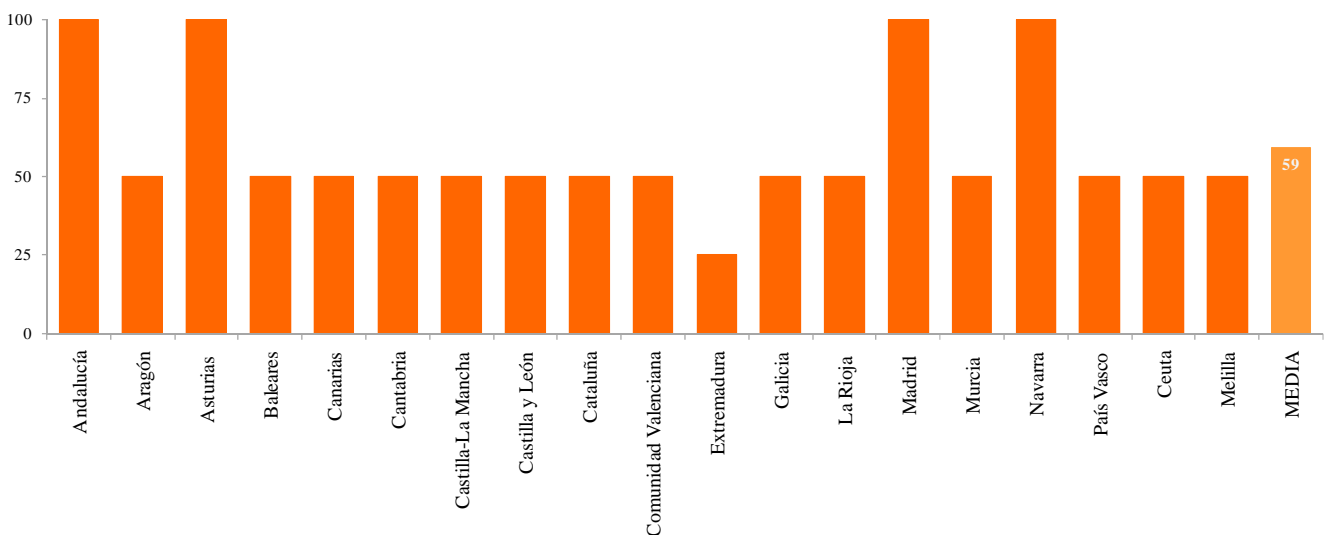
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.24. Resultado del Servicio Becas de Estudio, en %



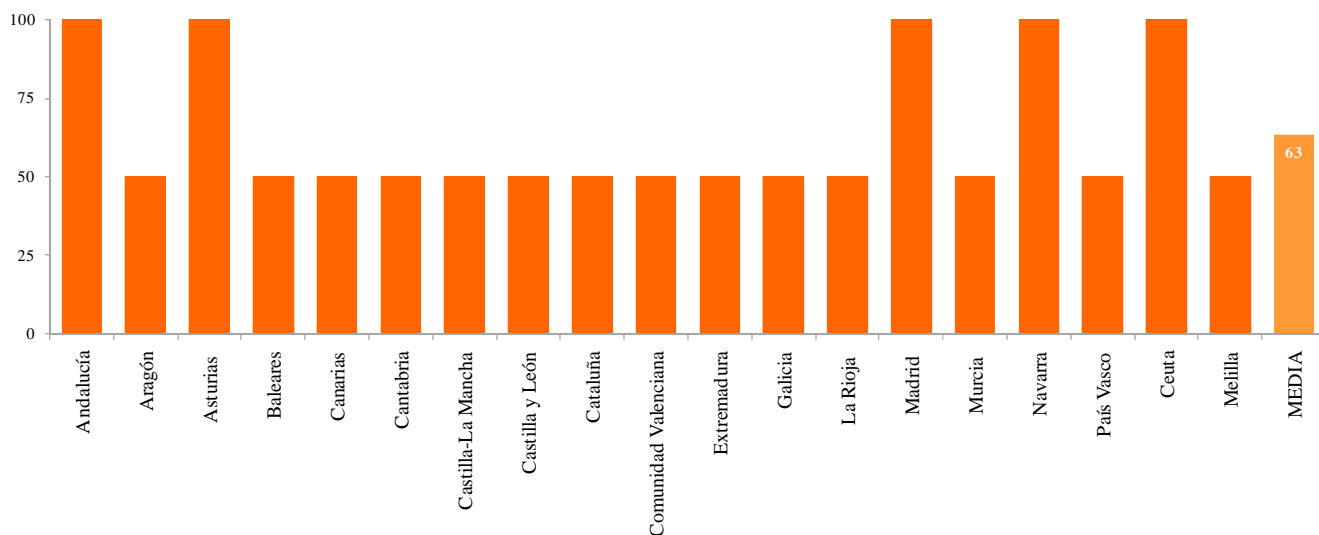
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.25. Resultado del Servicio Ayudas a Personas con Discapacidad, en %



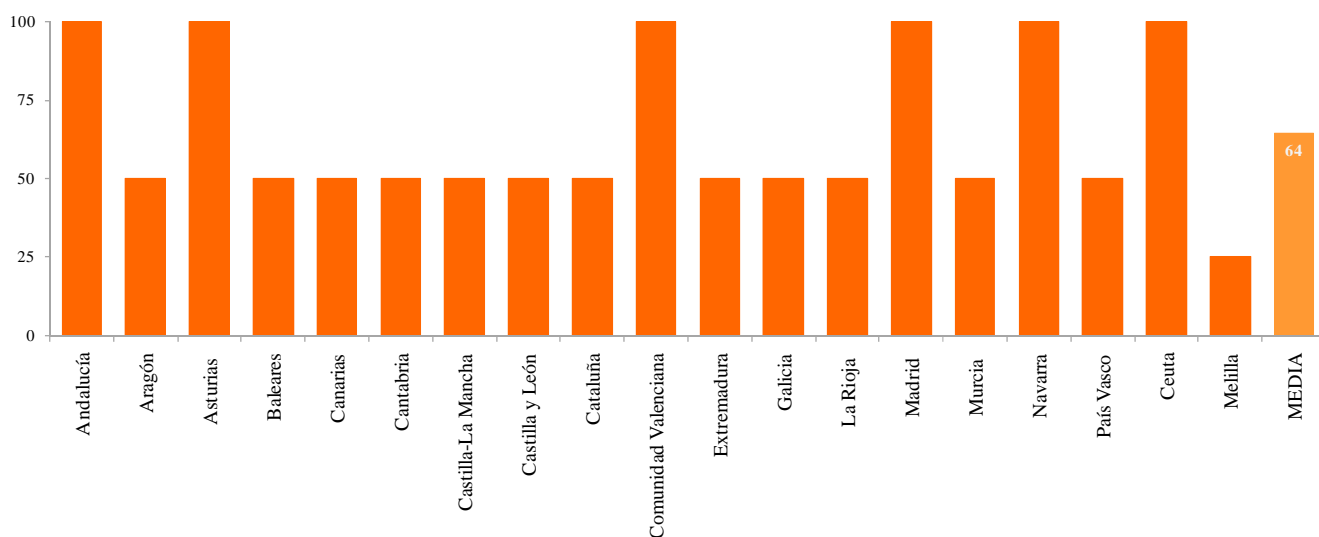
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.26. Resultado del Servicio Ayudas a Personas Mayores, en %



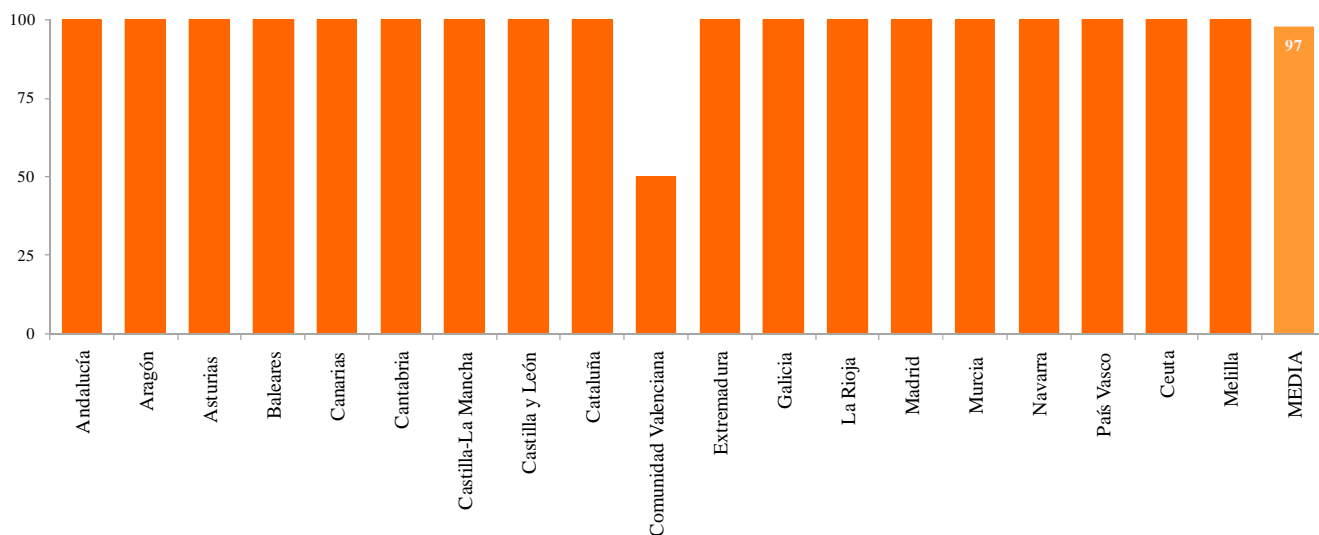
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.27. Resultado del Servicio Certificado de Instaladores, en %



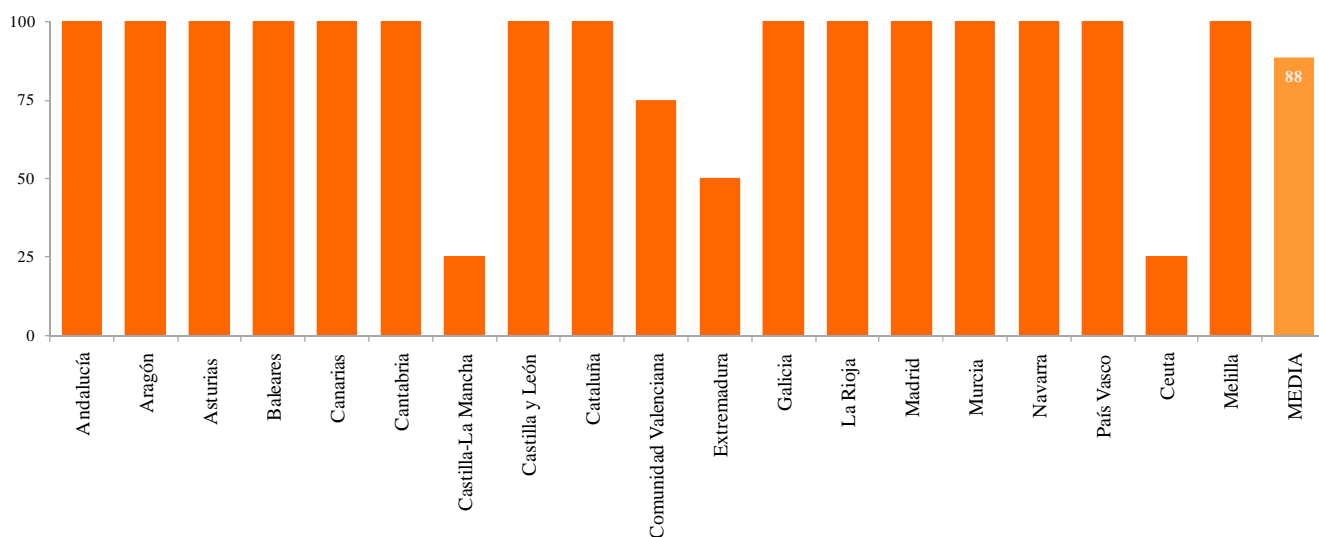
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.28. Resultado del Servicio Quejas y Sugerencias, en %



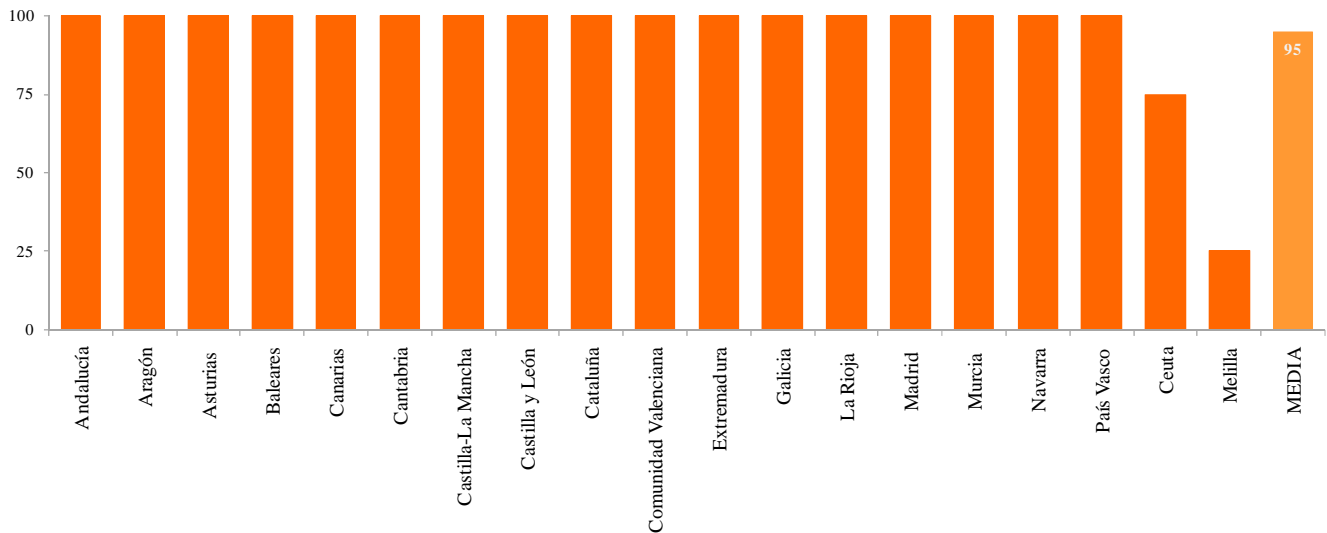
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.29. Resultado del Servicio Tasas Autoliquidables, en %



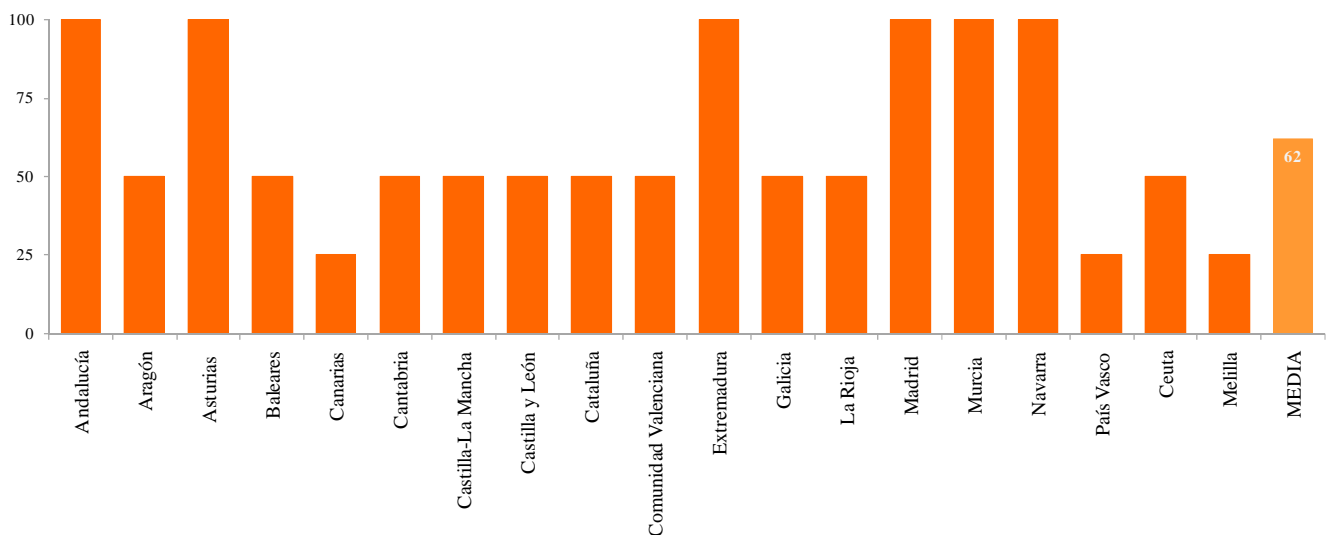
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.30. Resultado del Servicio Bibliotecas Públicas, en %



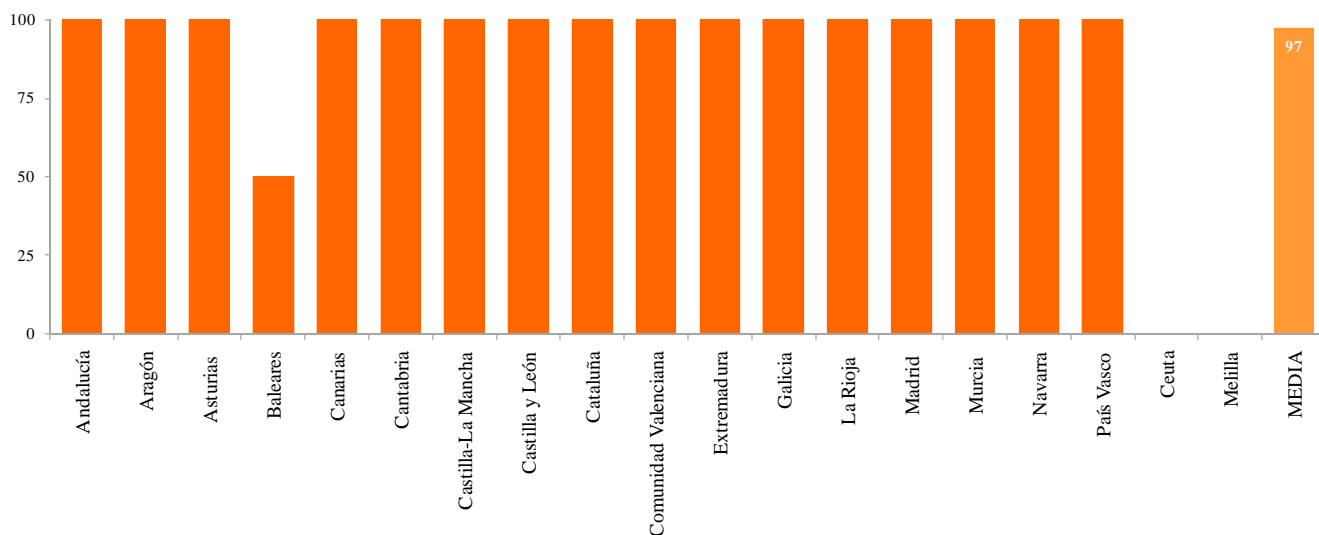
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.31. Resultado del Servicio Certificado de Discapacidad, en %



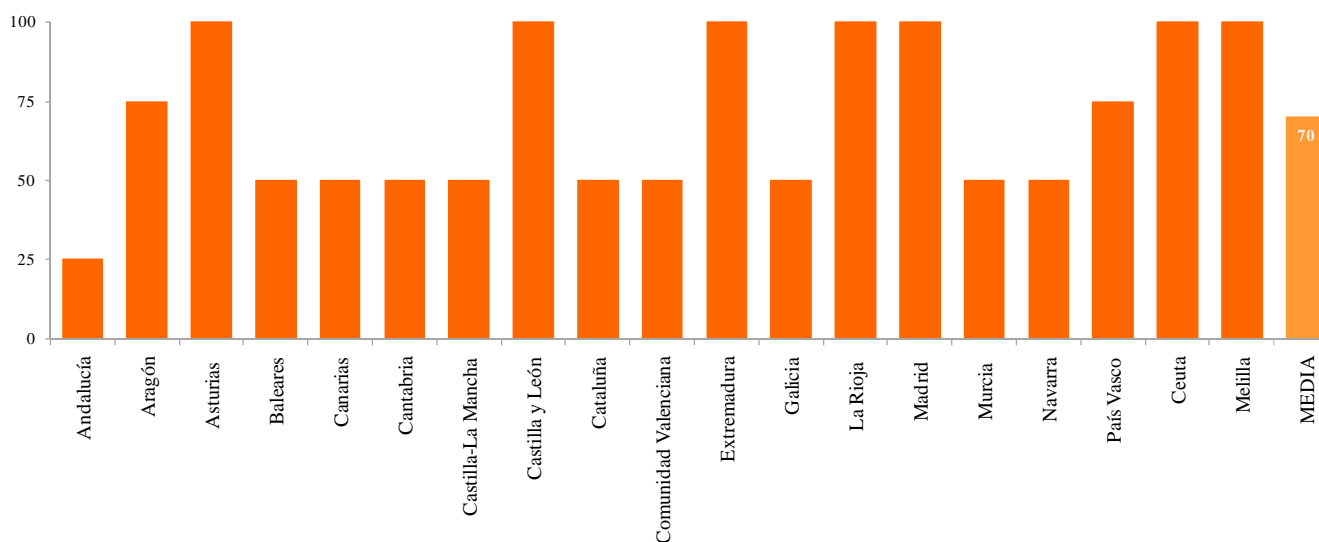
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.32. Resultado del Servicio Matriculación Universitaria, en %



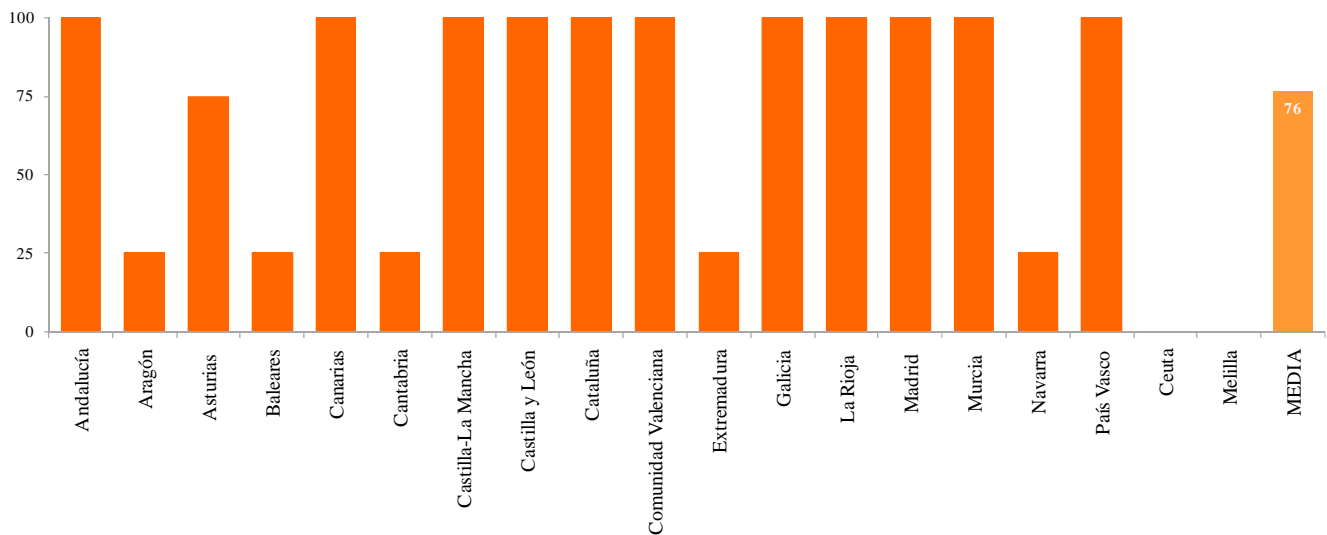
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.33. Resultado del Servicio Vivienda de Protección Oficial, en %



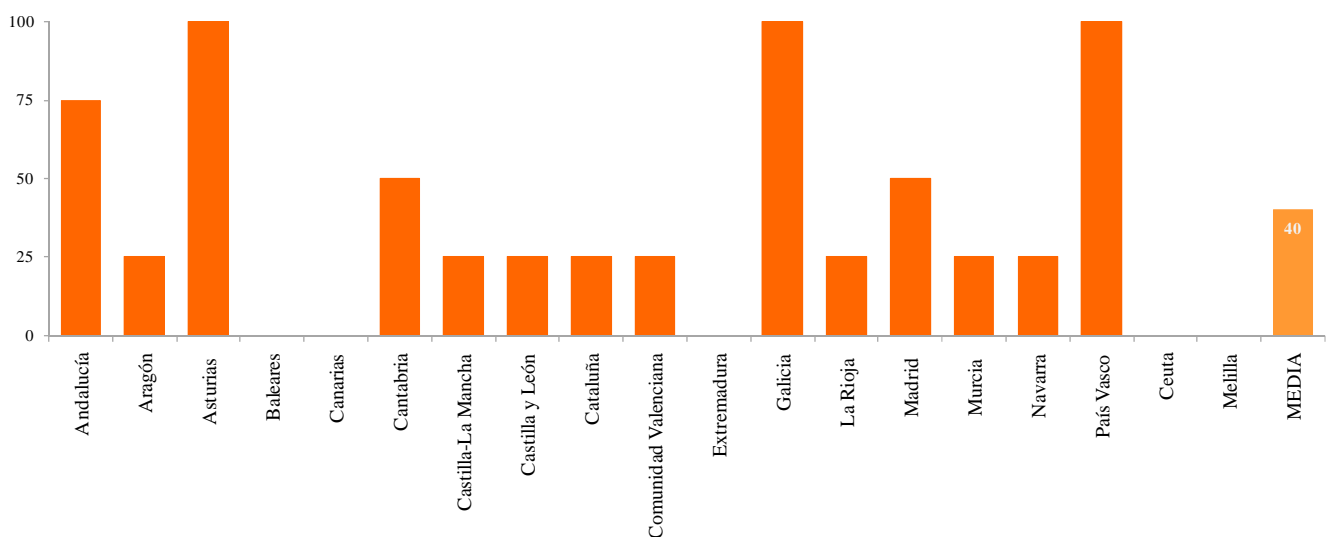
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.34. Resultado del Servicio Cita Médica, en %



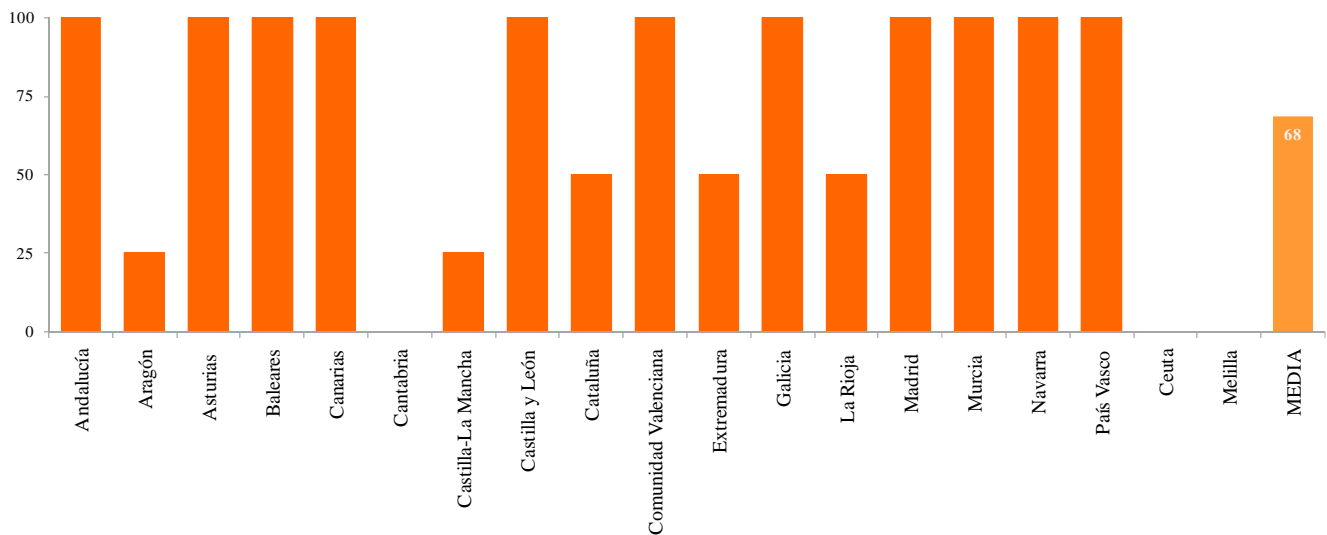
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.35. Resultado del Servicio Tarjeta Sanitaria, en %



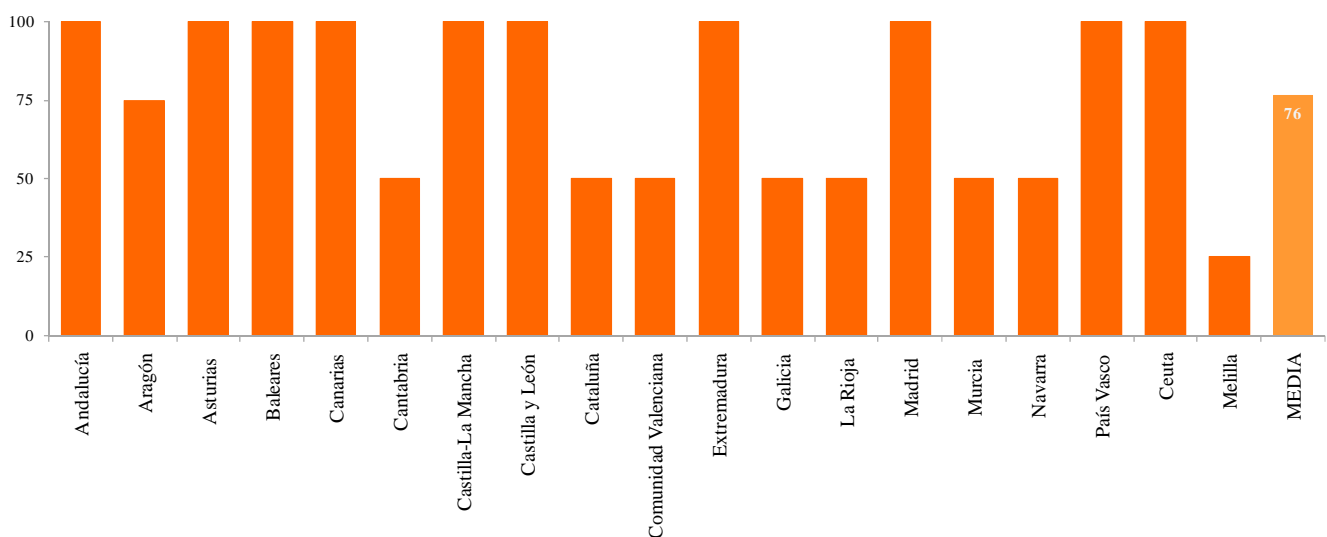
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.36. Resultado del Servicio Impuesto sobre Máquinas Recreativas, en %



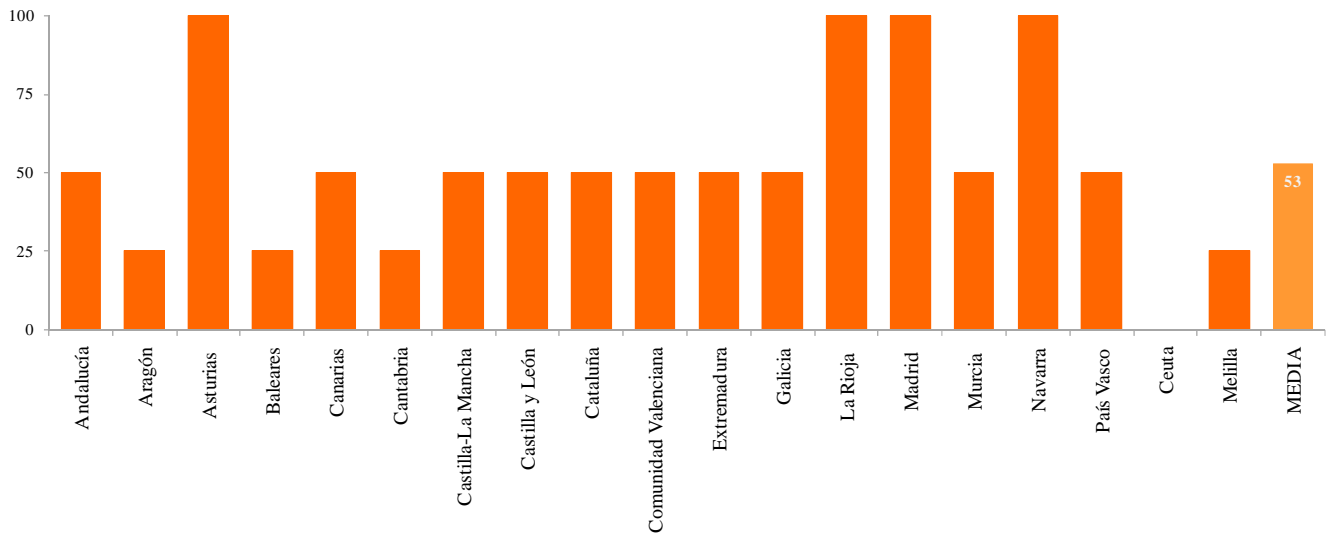
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.37. Resultado del Servicio Autorización de Instalaciones Eléctricas, en %



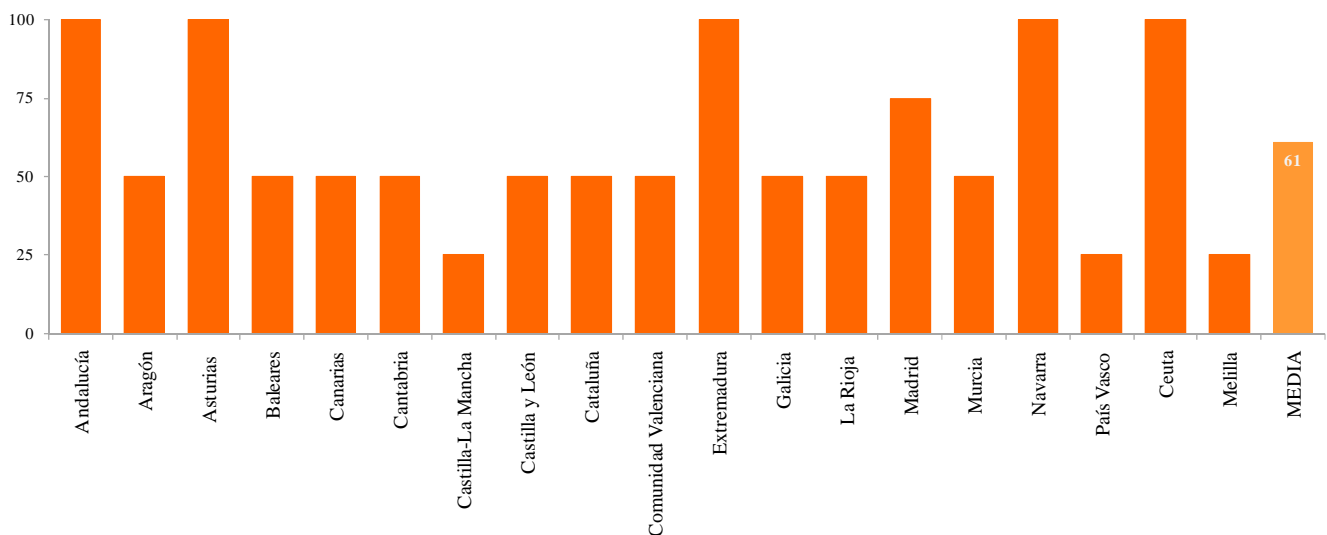
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.38. Resultado del Servicio Registro de Actividades Turísticas, en %



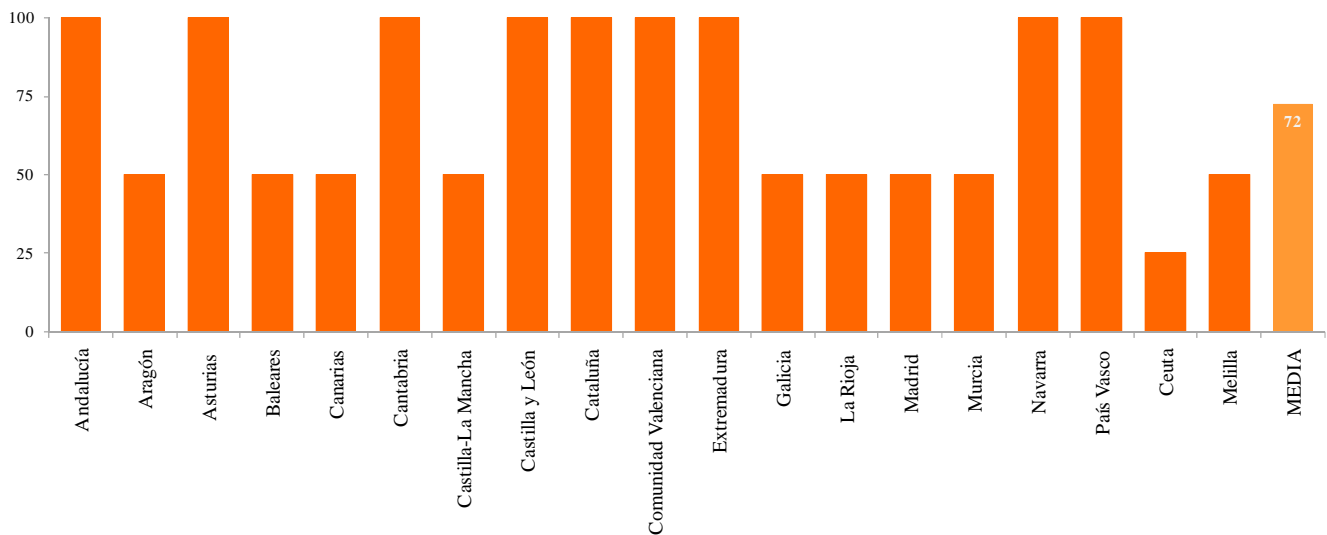
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.39. Resultado del Servicio Registro de Actividades Empresariales, en %



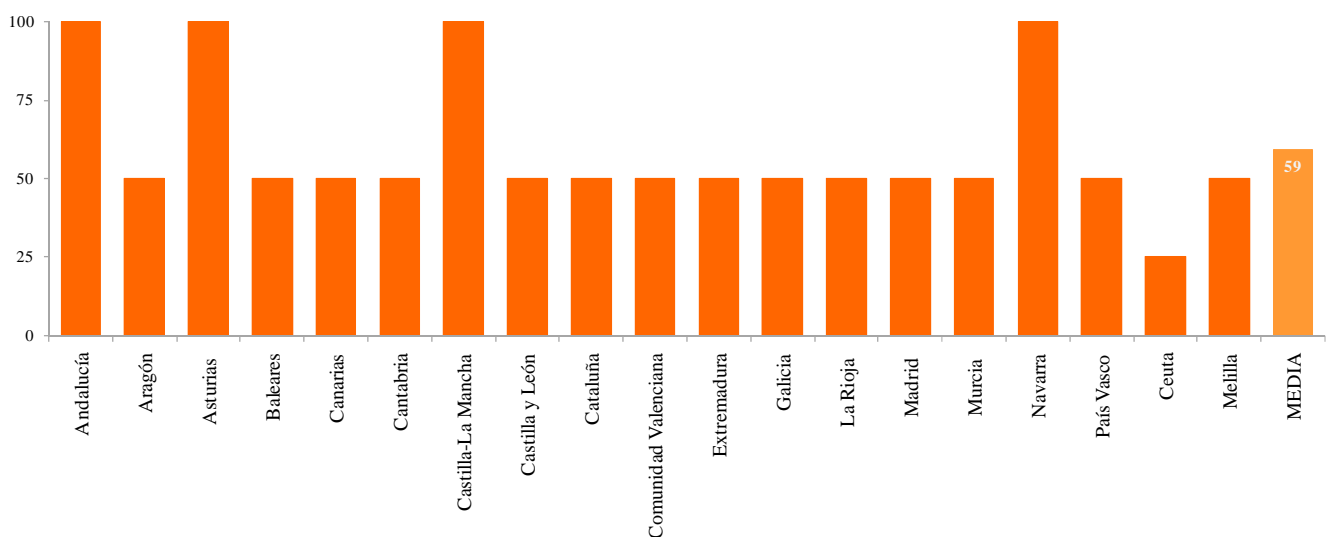
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.40. Resultado del Servicio Subvenciones I+D+i, en %



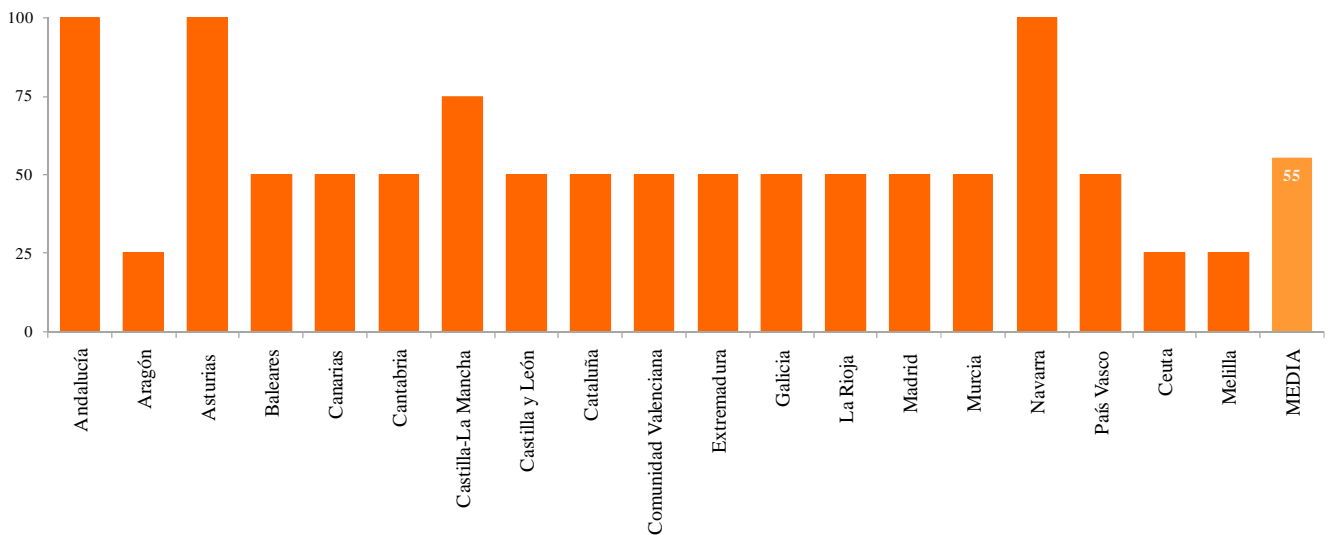
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.41. Resultado del Servicio Subvenciones para Creación de Empleo, en %



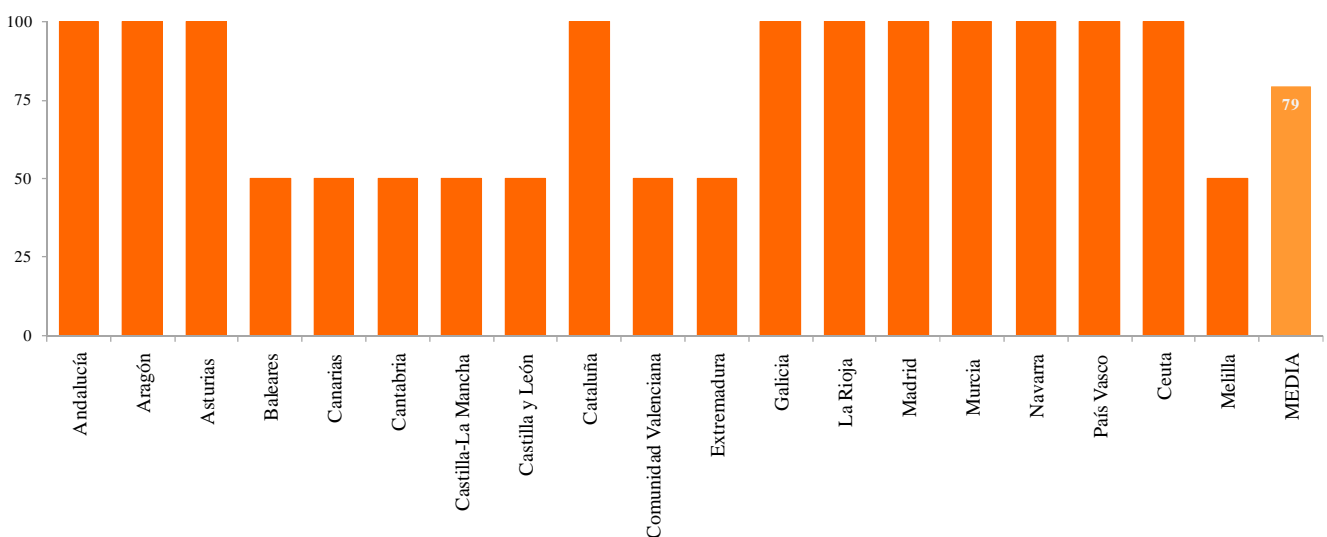
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.42. Resultado del Servicio Subvenciones a Colectivos Específicos, en %



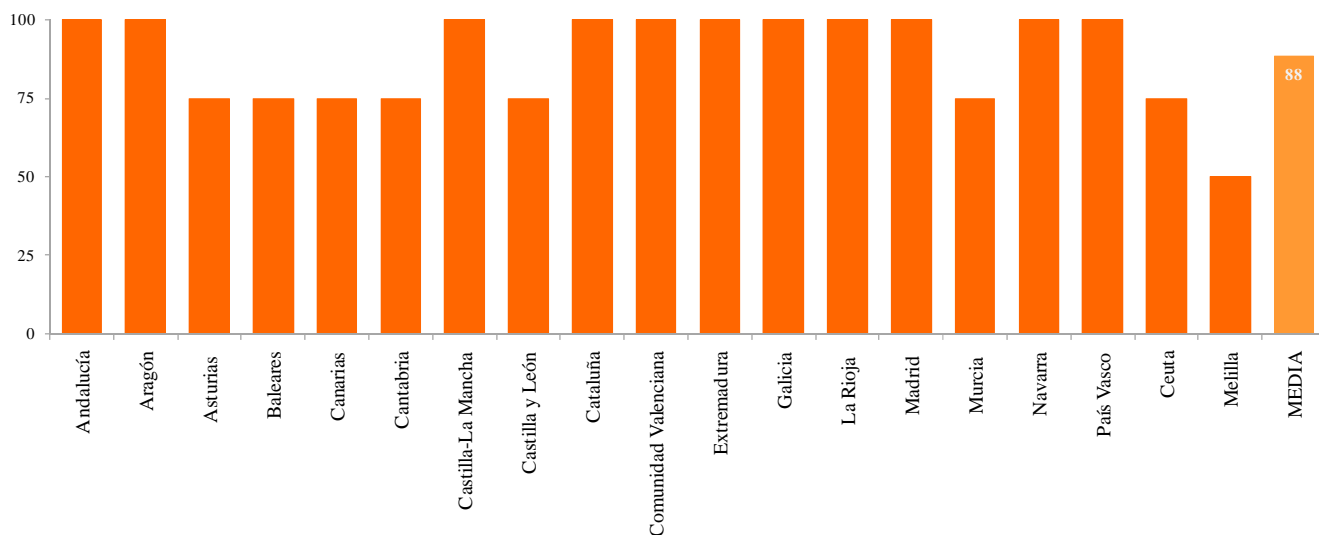
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.43. Resultado del Servicio Permisos Relativos al Medio Ambiente, en %



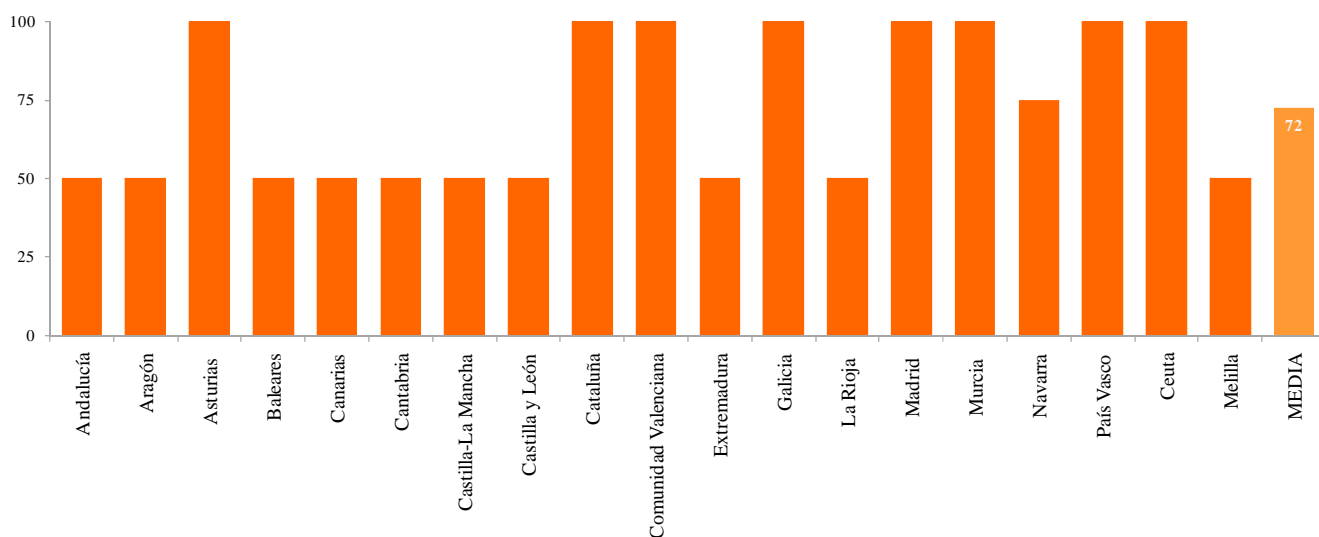
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.44. Resultado del Servicio Consulta de Licitaciones, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.45. Resultado del Servicio Registro de Licitadores, en %



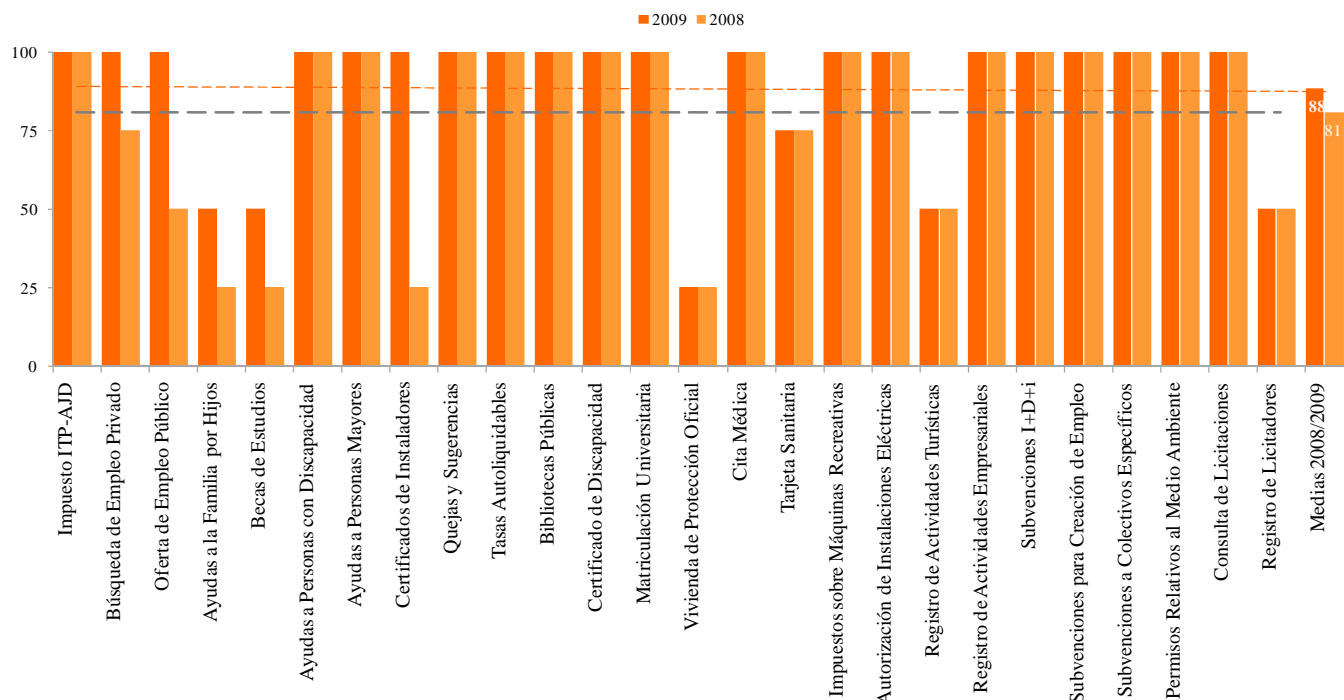
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

ANEXO VI. RESULTADOS COMPARATIVOS 2008/2009 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

A continuación se presentan los Gráficos de los resultados comparativos de las mediciones efectuadas en los años 2008 y 2009 de los 26 servicios públicos *on-line* en cada una de las Comunidades Autónomas españolas.

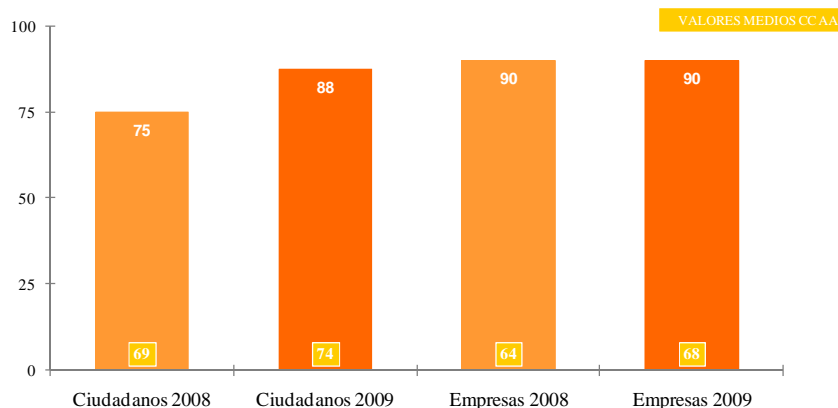
Igualmente, se muestran los resultados comparativos de 2008 y 2009 de las disponibilidades medias obtenidas por los servicios orientados a ciudadanos y a empresas en cada una de las Comunidades Autónomas españolas.

Gráfico 6.46. Resultado Comparativo de los Servicios en Andalucía 2008/2009, en %



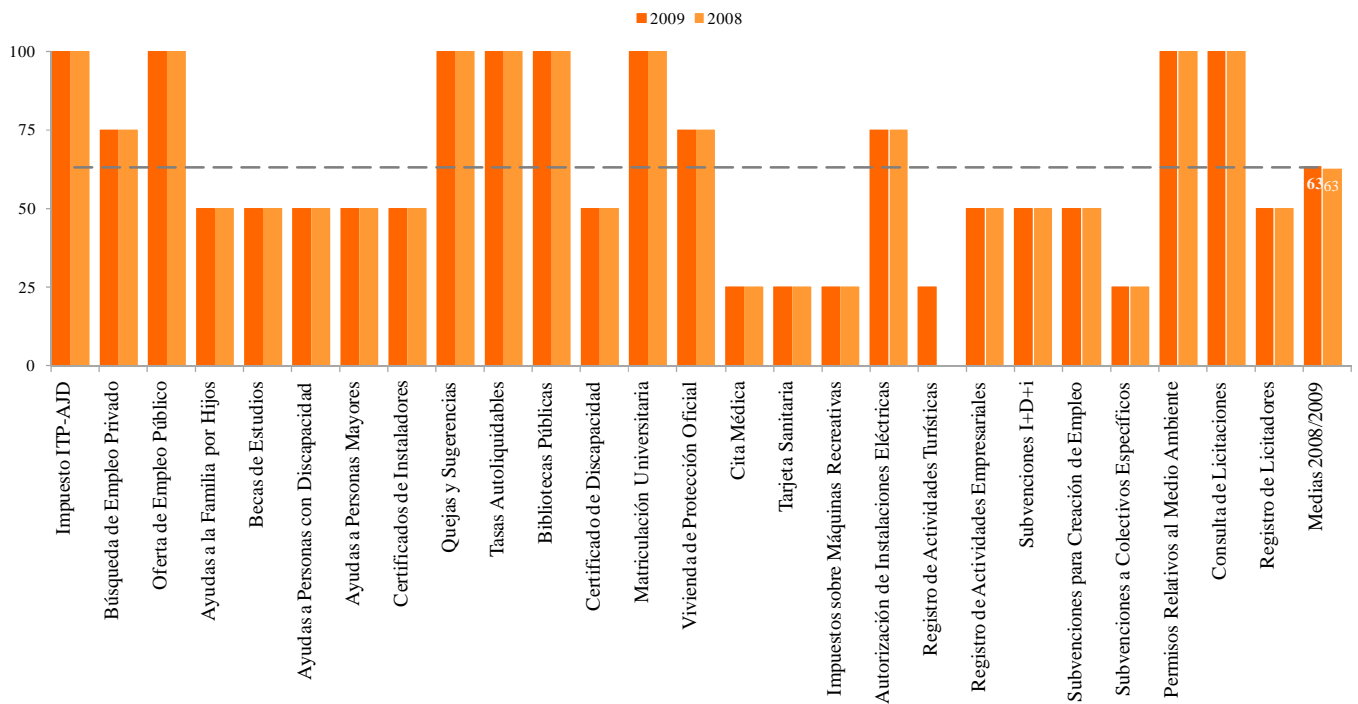
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.47. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Andalucía, en %



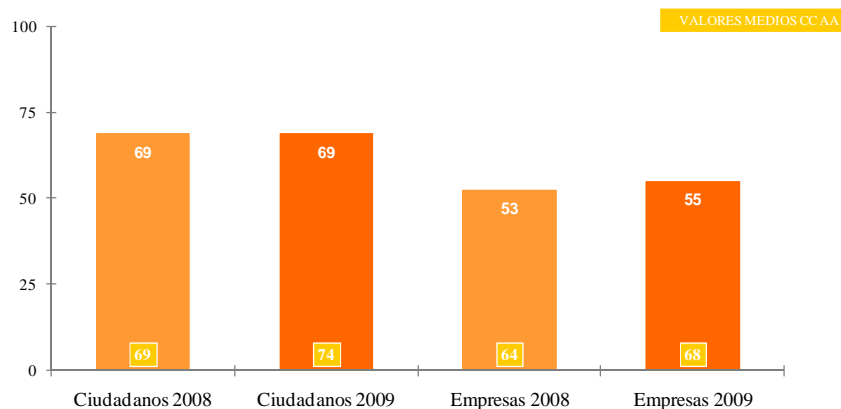
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.48. Resultado Comparativo de los Servicios en Aragón 2008/2009, en %



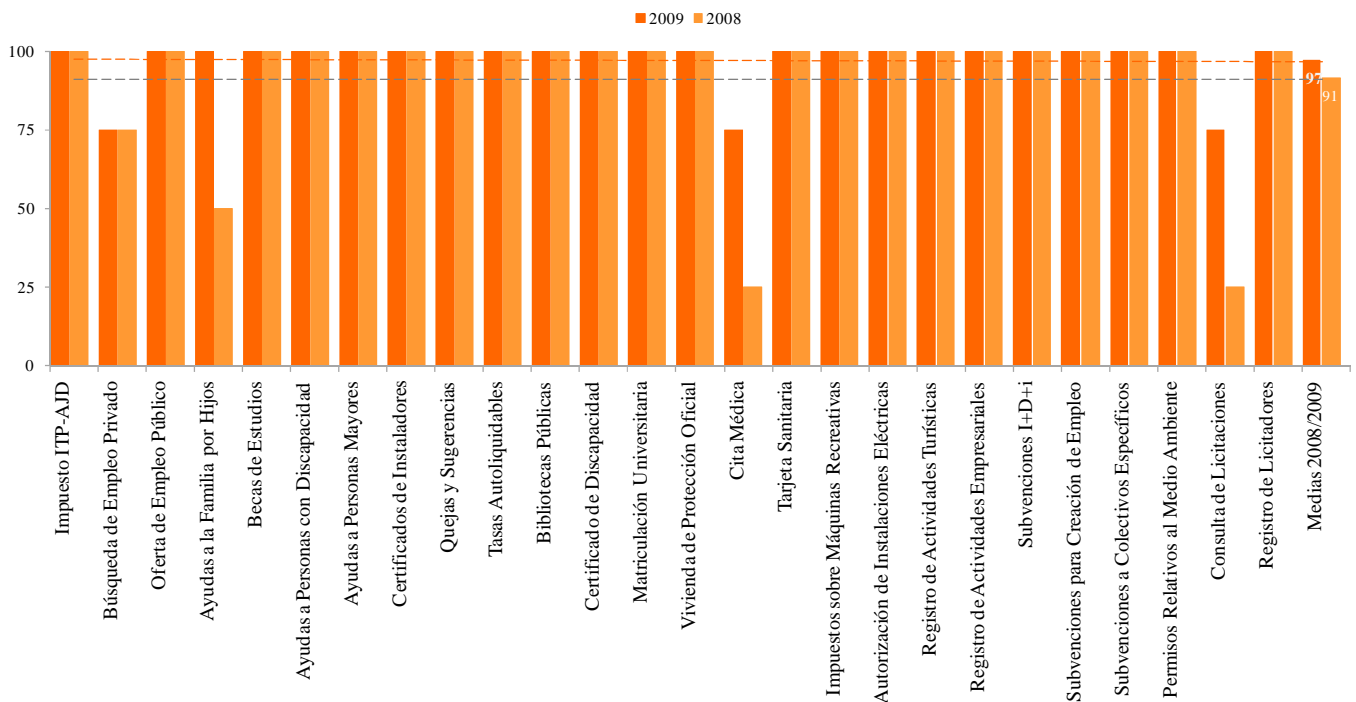
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.49. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Aragón, en %



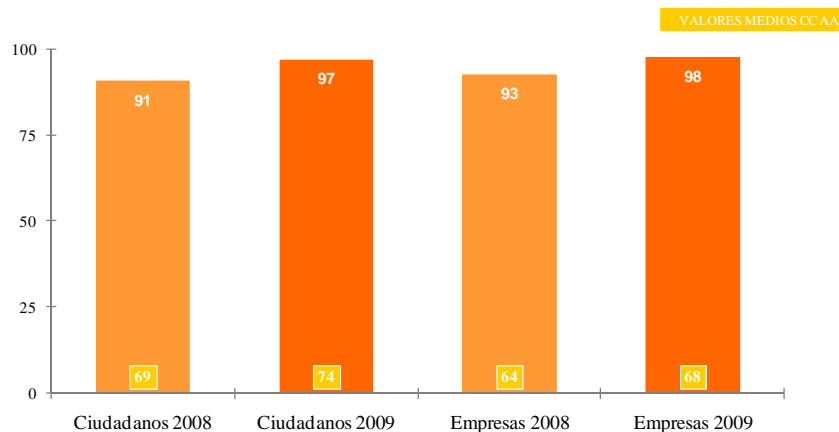
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.50. Resultado Comparativo de los Servicios en Asturias 2008/2009, en %



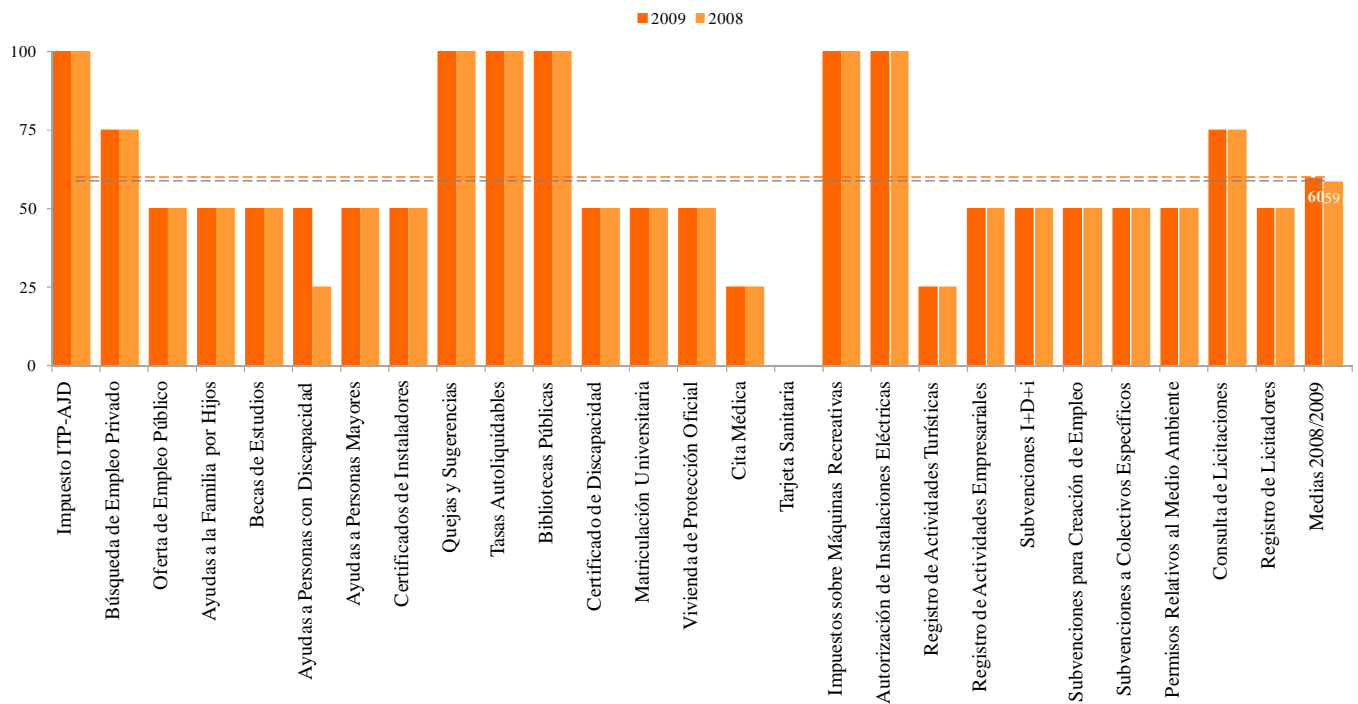
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.51. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Asturias, en %



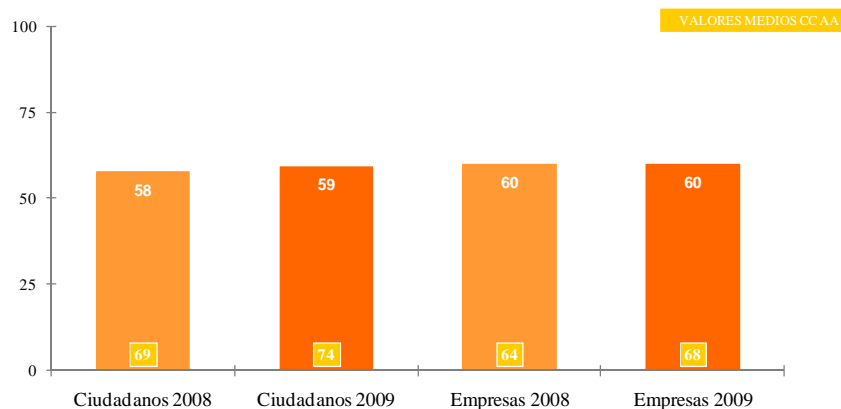
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.52. Resultado Comparativo de los Servicios en Baleares 2008/2009, en %



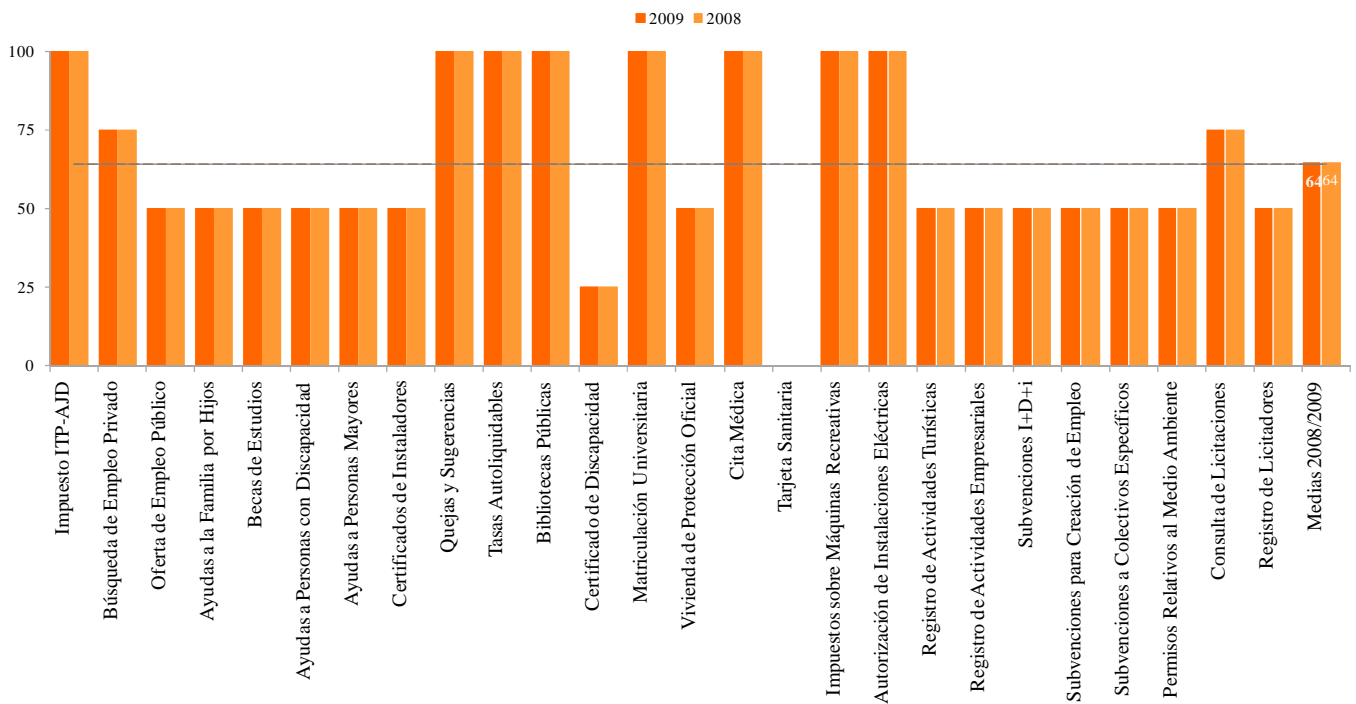
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.53. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Baleares, en %



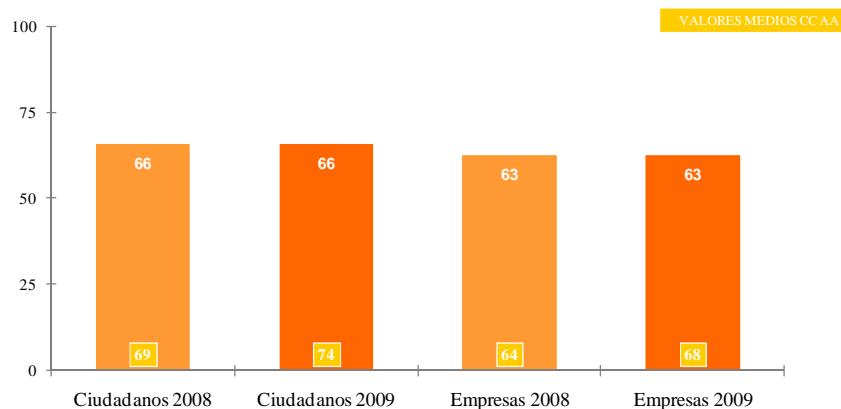
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.54. Resultado Comparativo de los Servicios en Canarias 2008/2009, en %



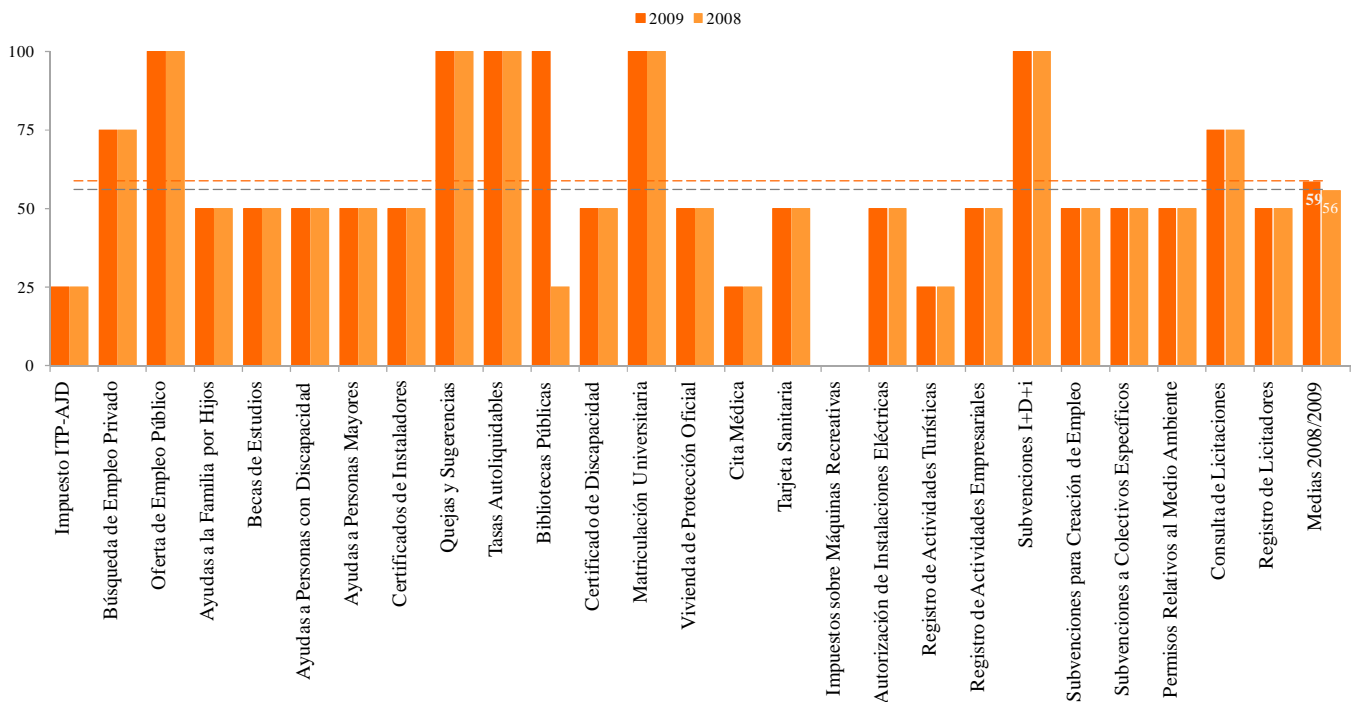
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.55. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Canarias, en %



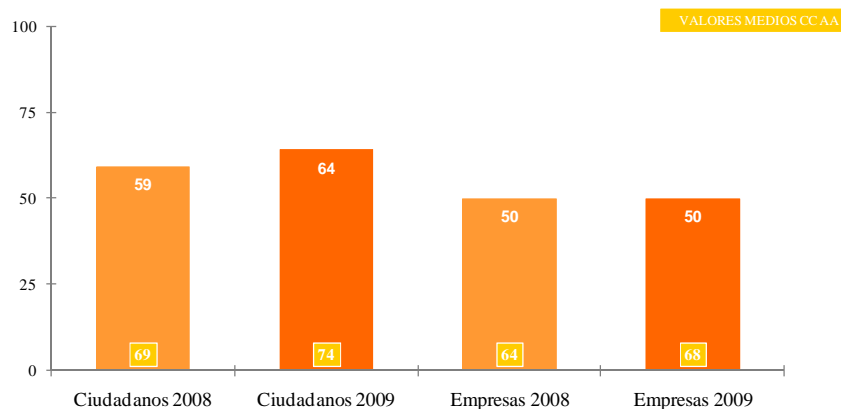
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.56. Resultado Comparativo de los Servicios en Cantabria 2008/2009, en %



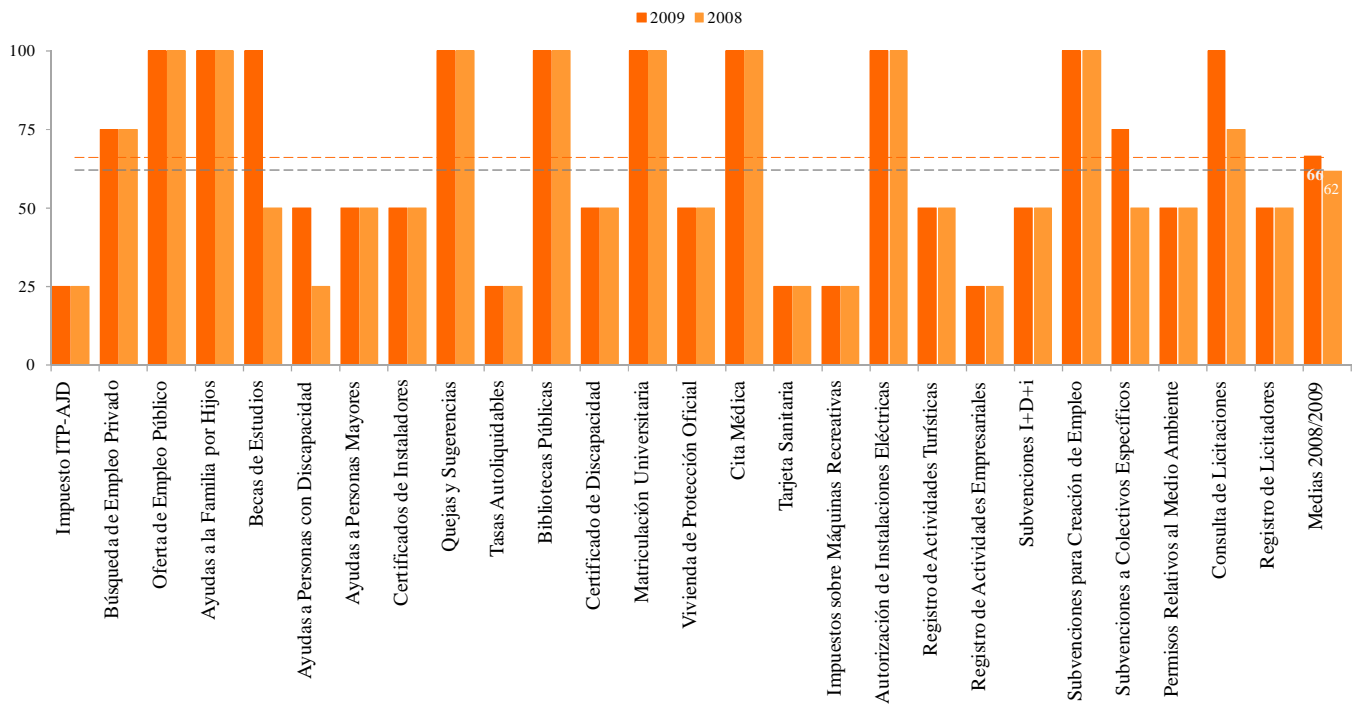
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.57. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Cantabria, en %



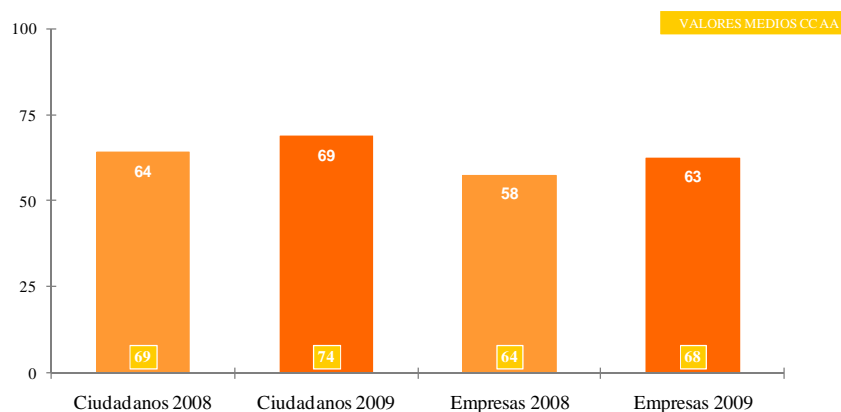
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.58. Resultado Comparativo de los Servicios en Castilla-La Mancha 2008/2009, en %



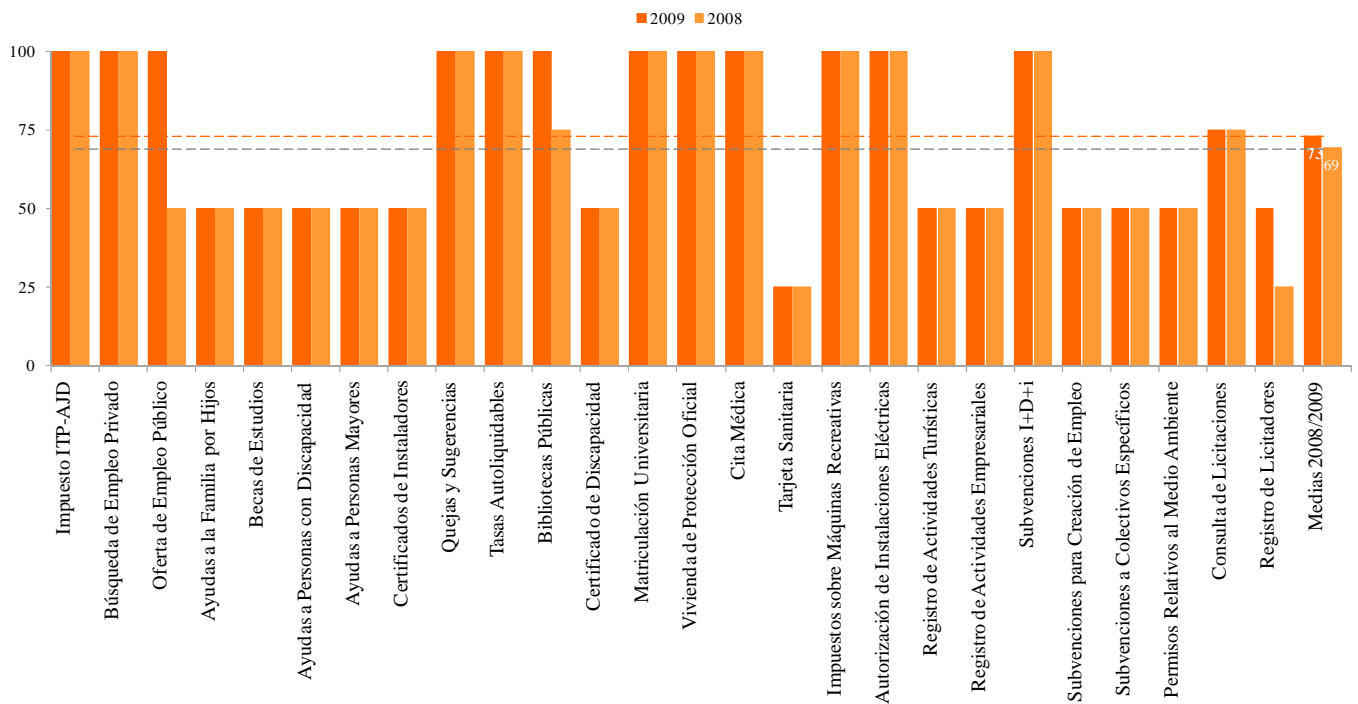
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.59. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Castilla-La Mancha, en %



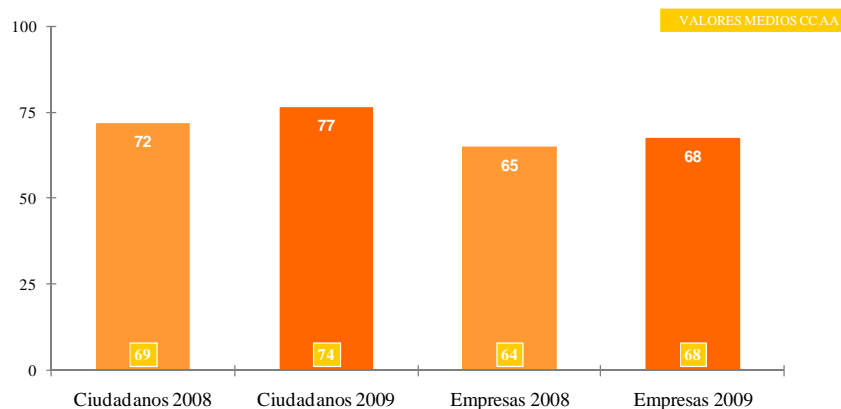
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.60. Resultado Comparativo de los Servicios en Castilla y León 2008/2009, en %



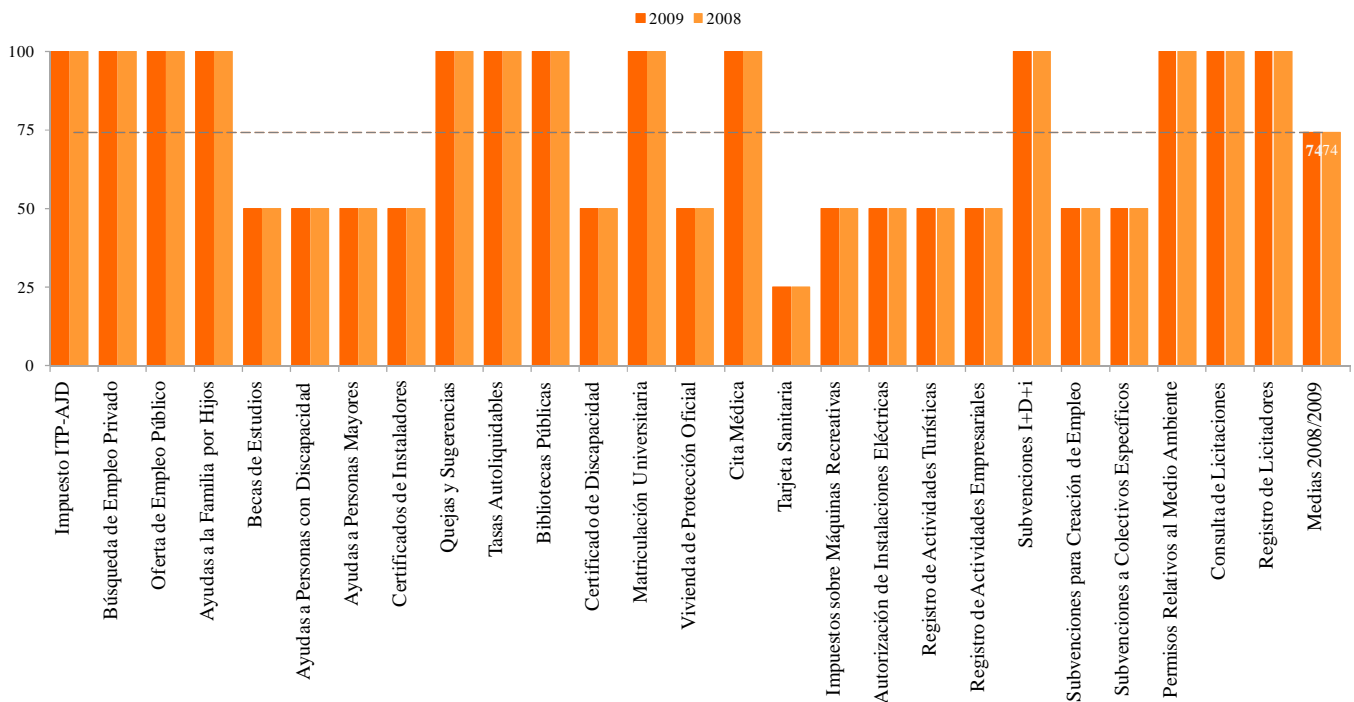
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.61. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Castilla y León, en %



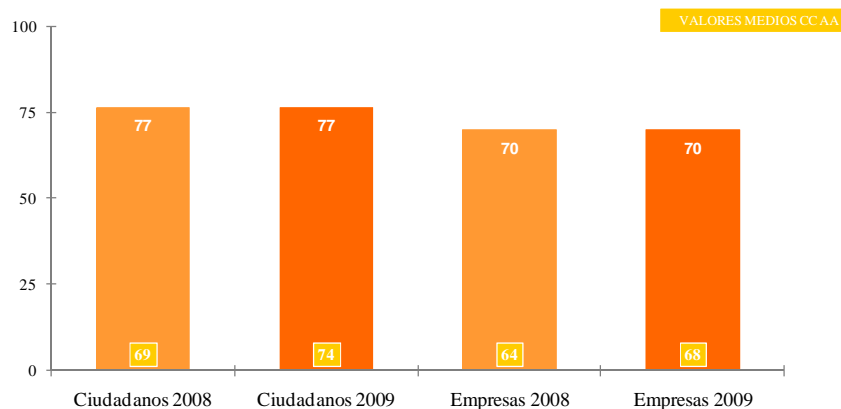
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.62. Resultado Comparativo de los Servicios en Cataluña 2008/2009, en %



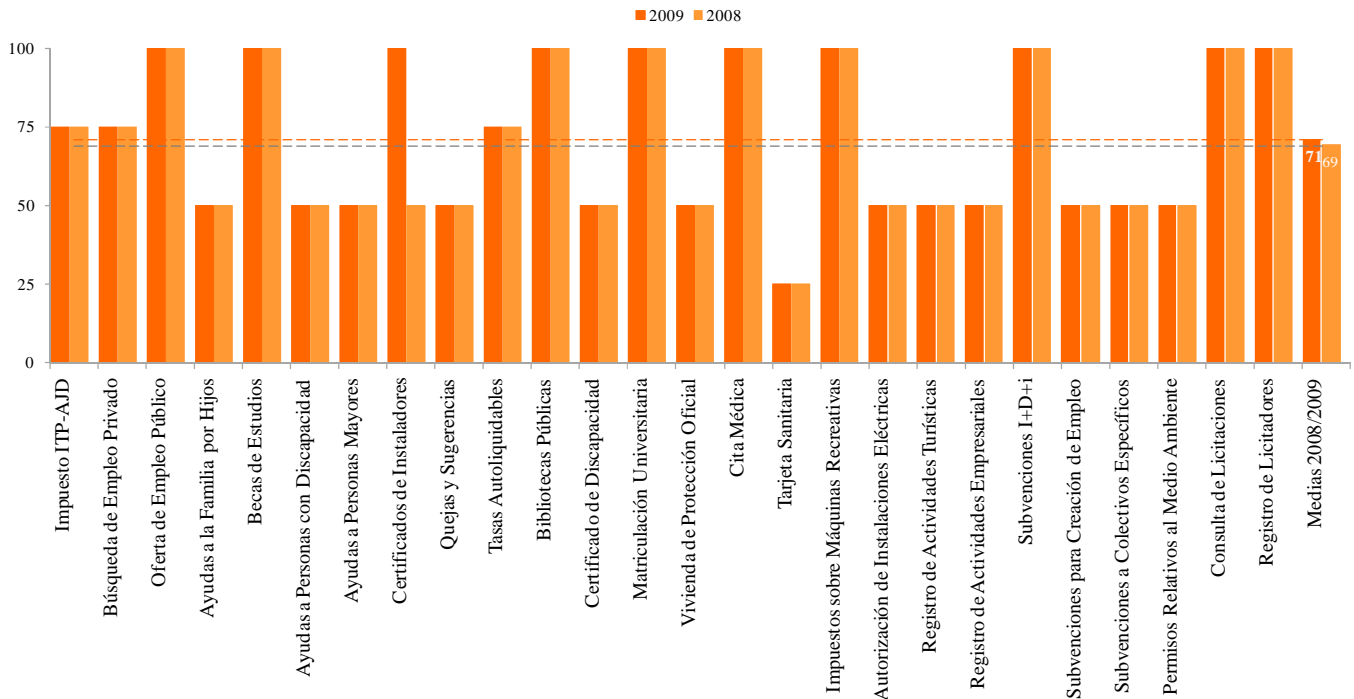
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.63. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Cataluña, en %



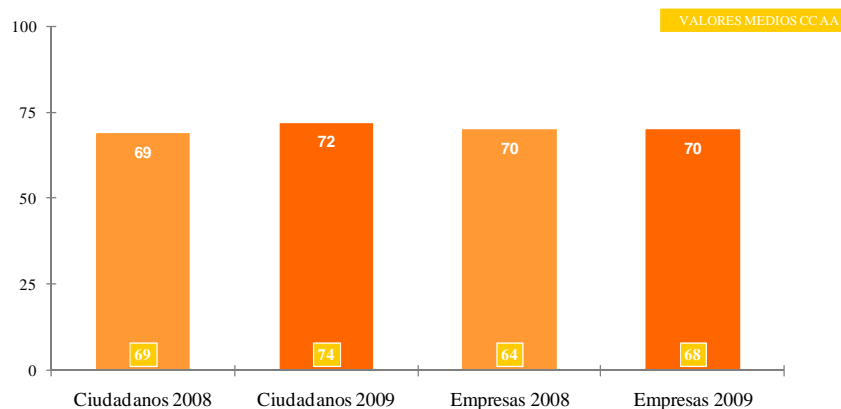
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.64. Resultado Comparativo de los Servicios en Comunidad Valenciana 2008/2009, en %



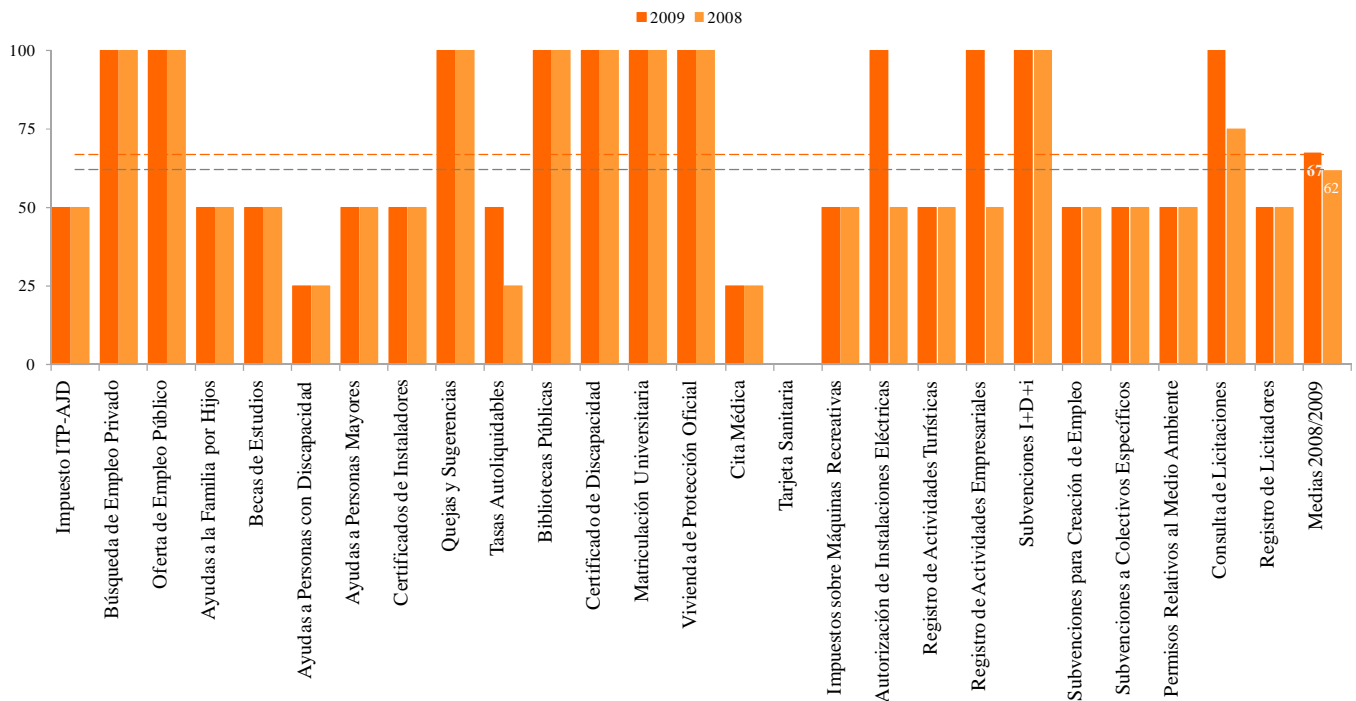
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.65. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Comunidad Valenciana, en %



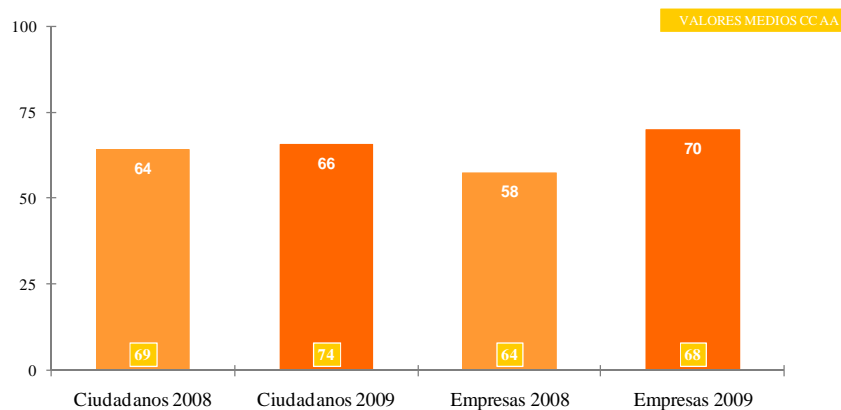
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.66. Resultado Comparativo de los Servicios en Extremadura 2008/2009, en %



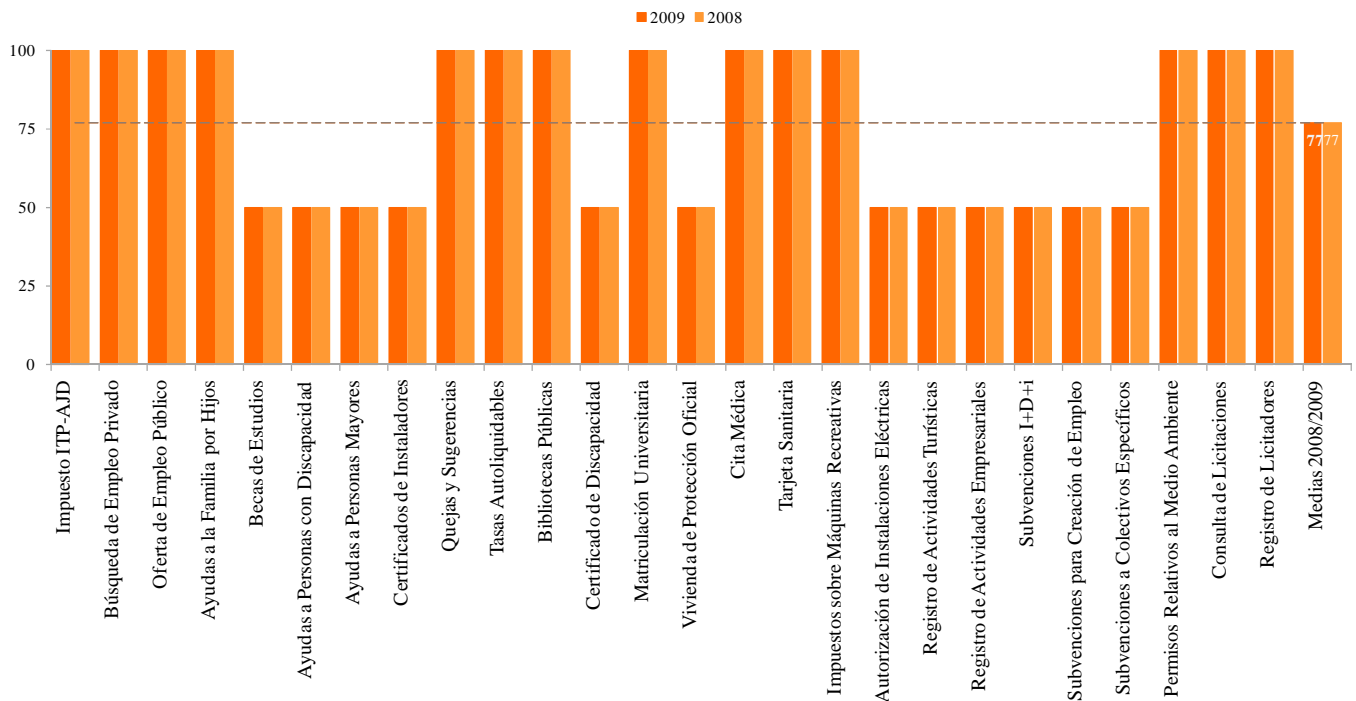
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.67. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Extremadura, en %



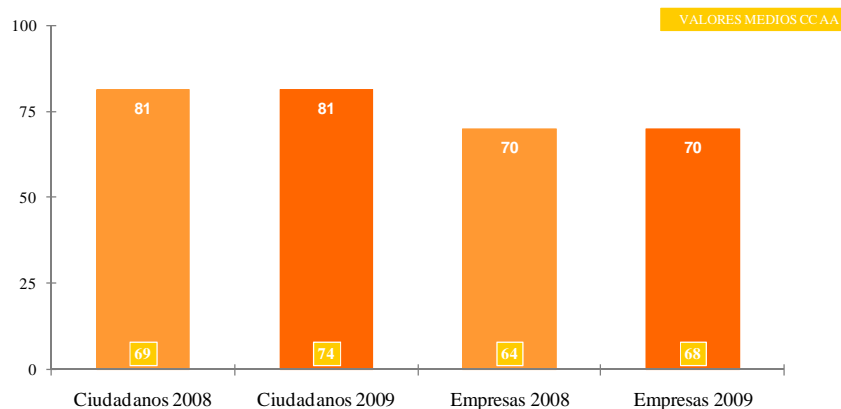
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.68. Resultado Comparativo de los Servicios en Galicia 2008/2009, en %



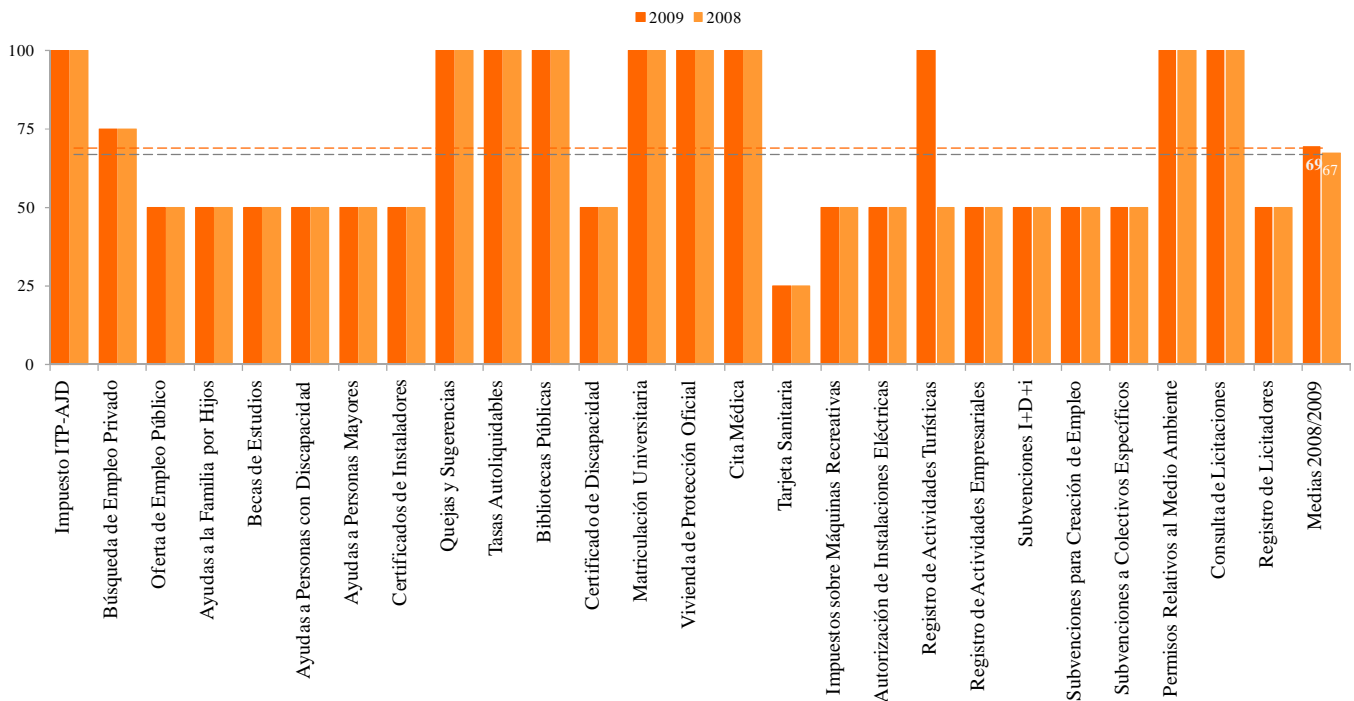
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.69. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Galicia, en %



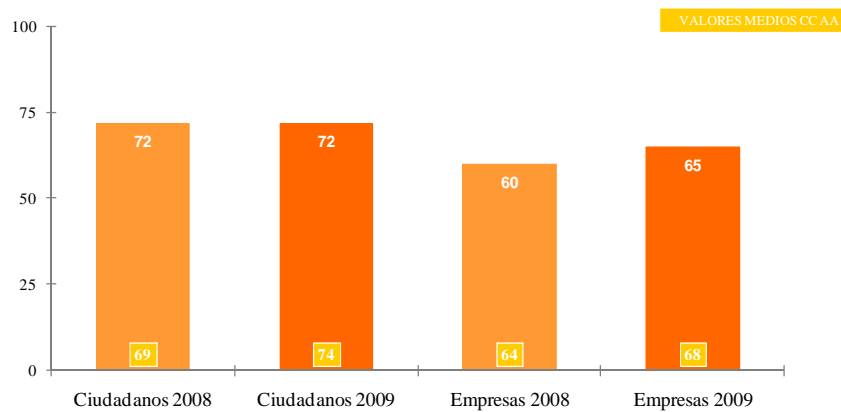
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.70. Resultado Comparativo de los Servicios en La Rioja 2008/2009, en %



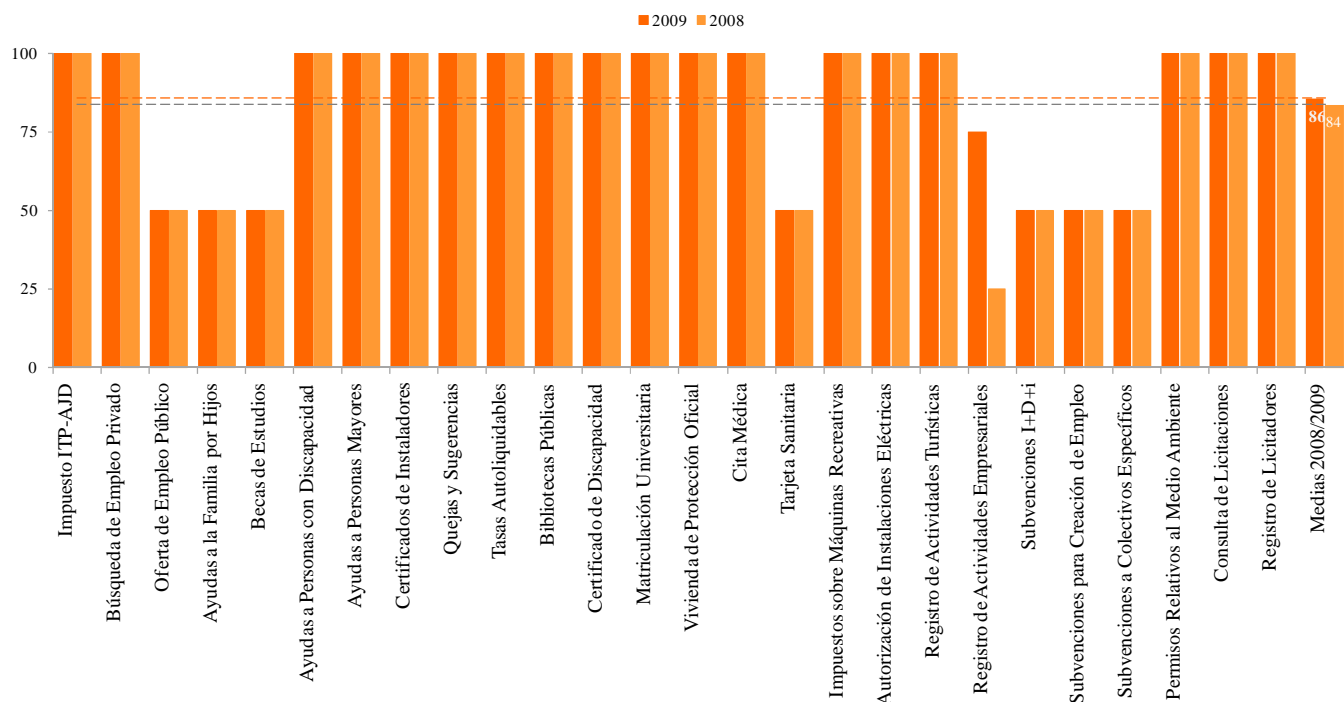
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.71. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas La Rioja, en %



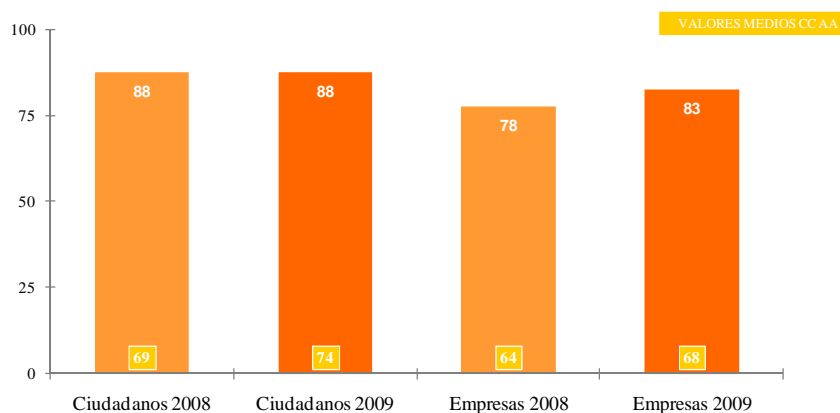
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.72. Resultado Comparativo de los Servicios en Madrid 2008/2009, en %



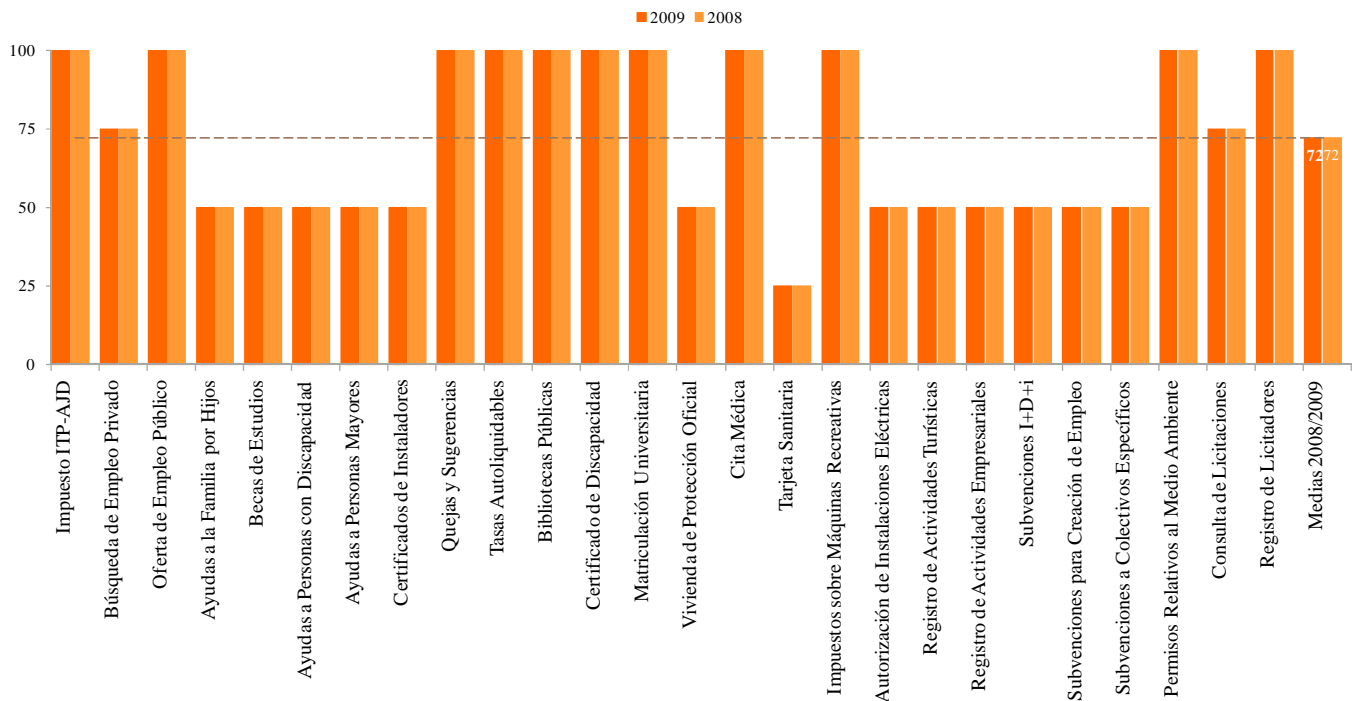
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.73. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Madrid, en %



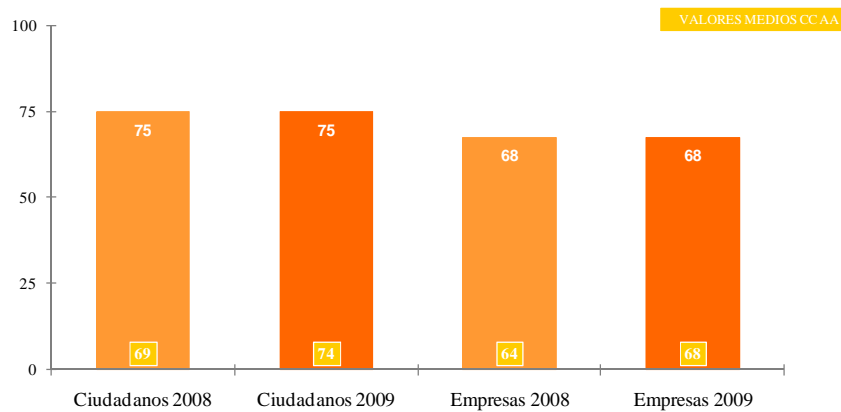
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.74. Resultado Comparativo de los Servicios en Murcia 2008/2009, en %



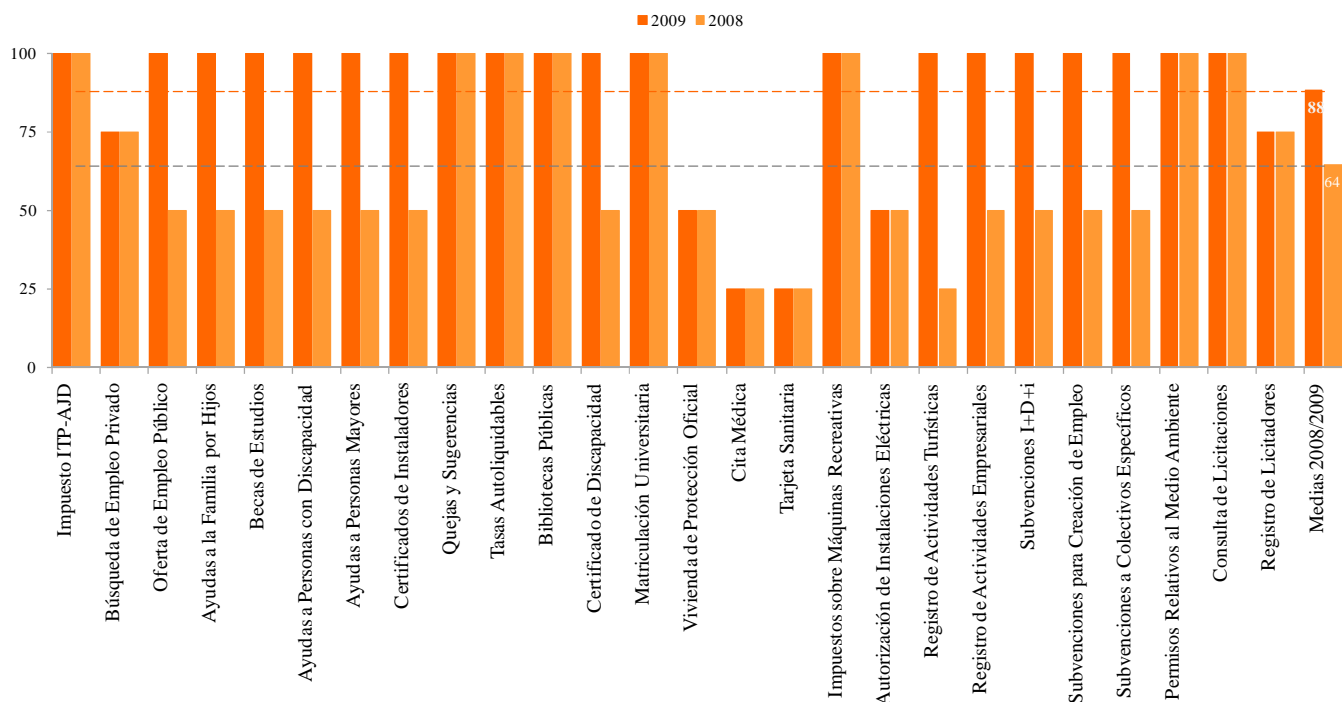
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.75. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Murcia, en %



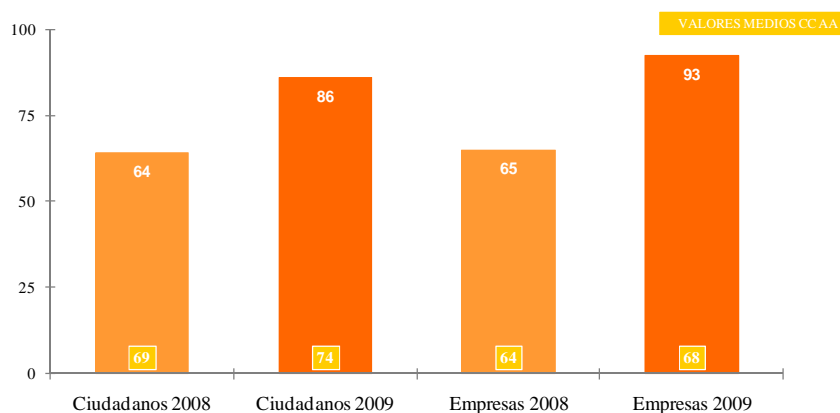
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.76. Resultado Comparativo de los Servicios en Navarra 2008/2009, en %



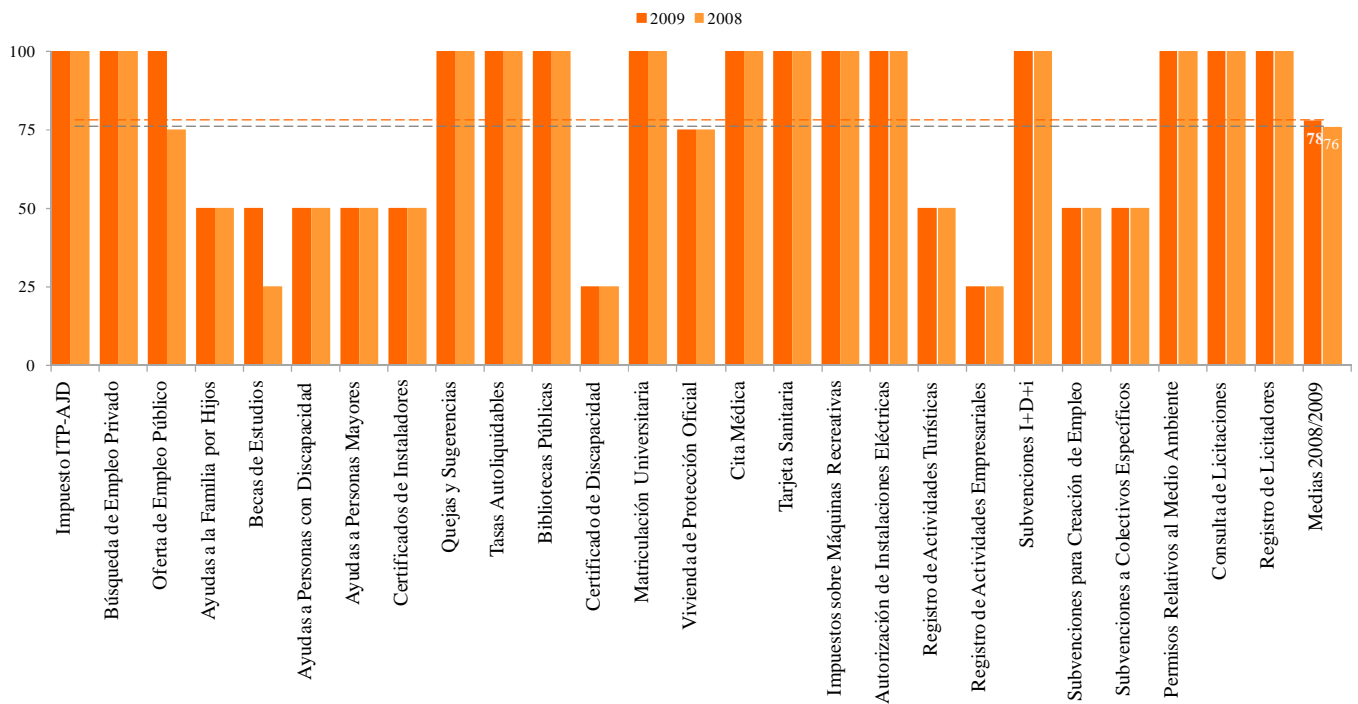
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.77. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Navarra, en %



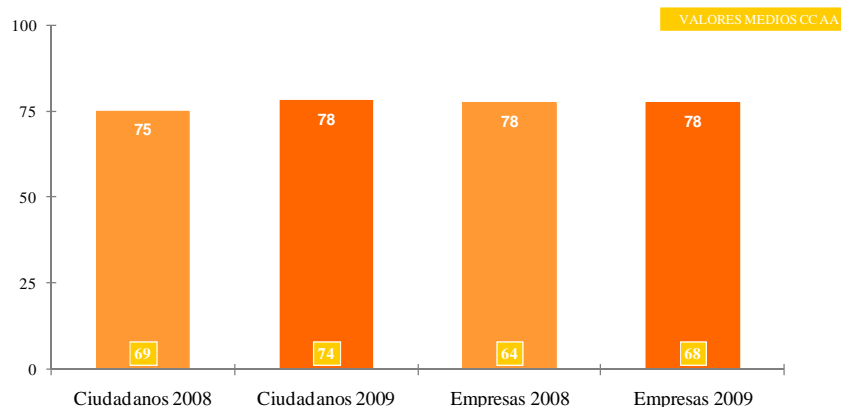
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.78. Resultado Comparativo de los Servicios en País Vasco 2008/2009, en %



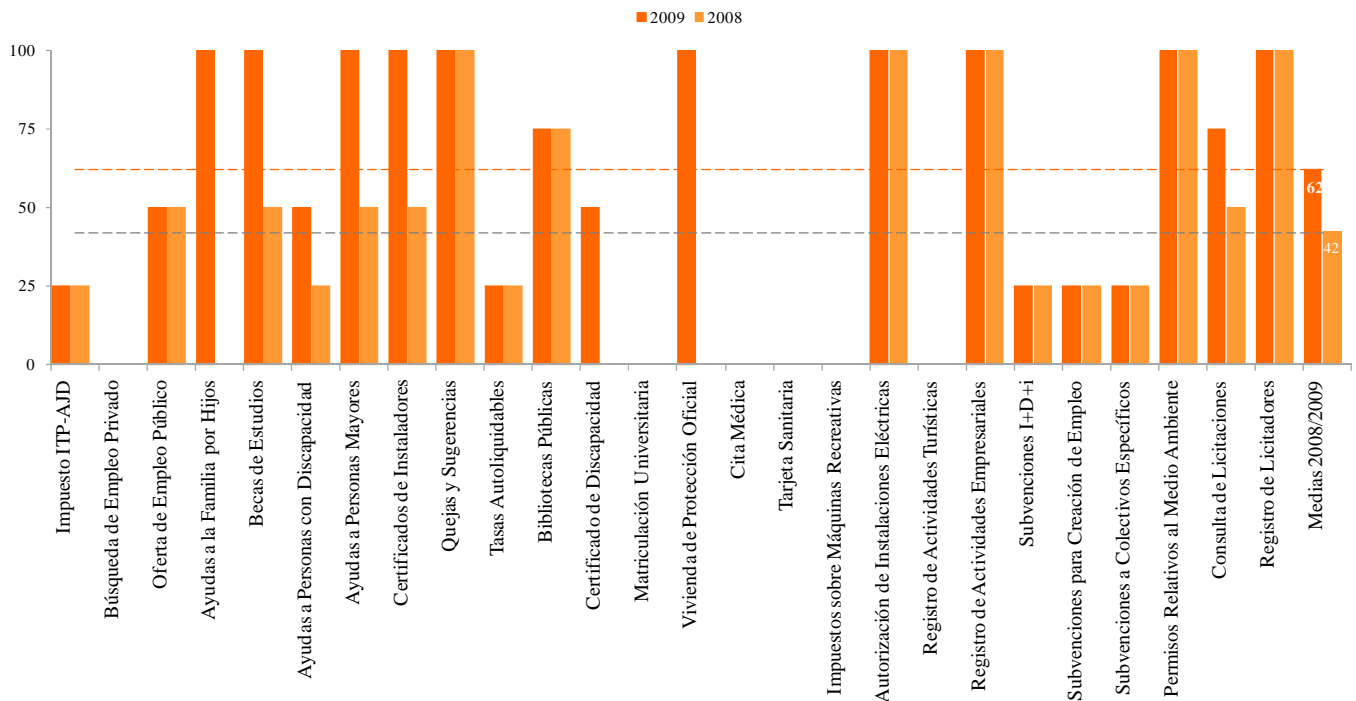
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.79. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas País Vasco, en %



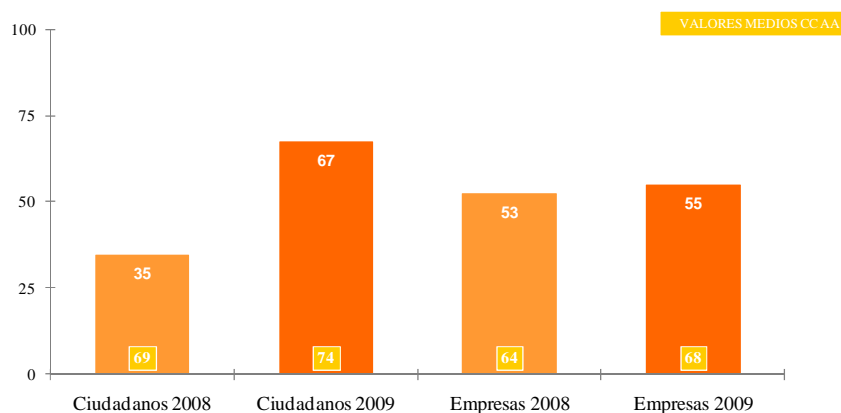
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.80. Resultado Comparativo de los Servicios en Ceuta 2008/2009, en %



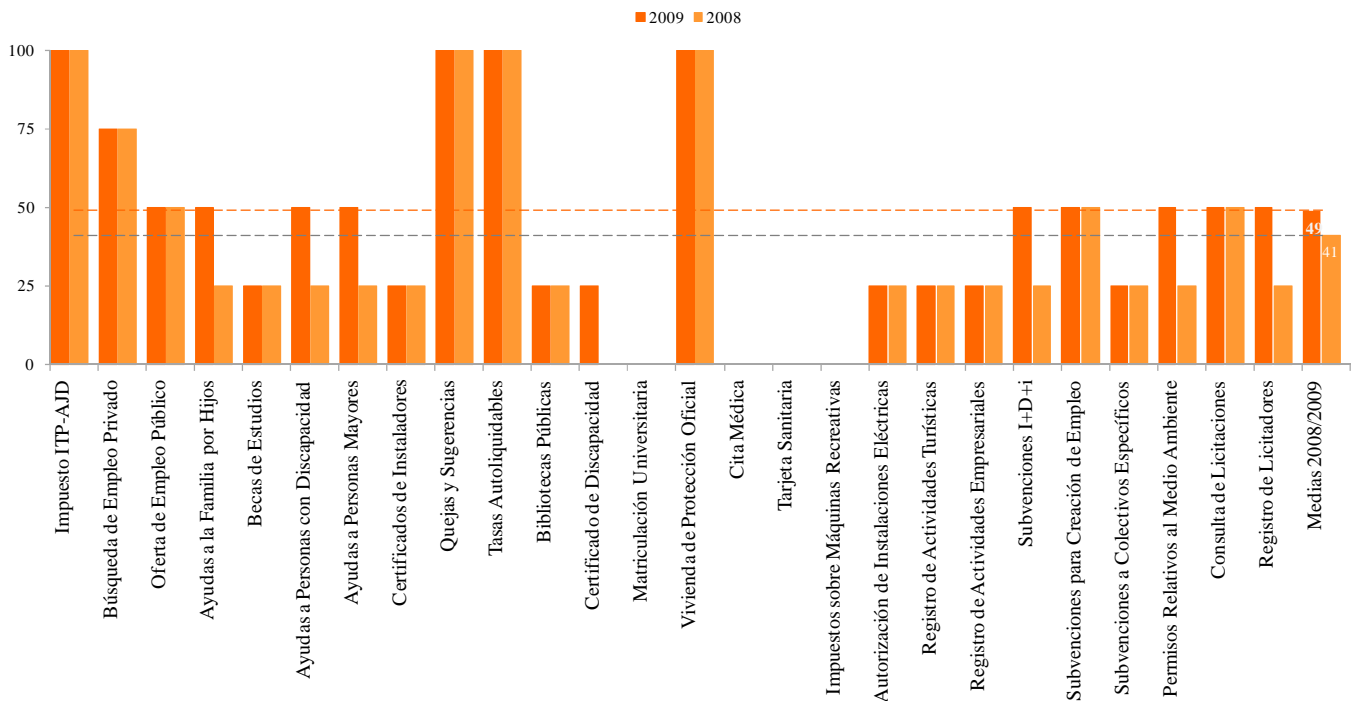
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.81. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Ceuta, en %



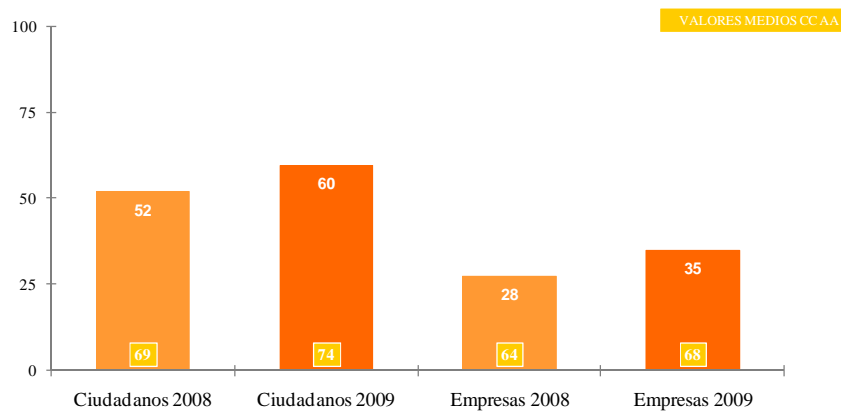
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.82. Resultado Comparativo de los Servicios en Melilla 2008/2009, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

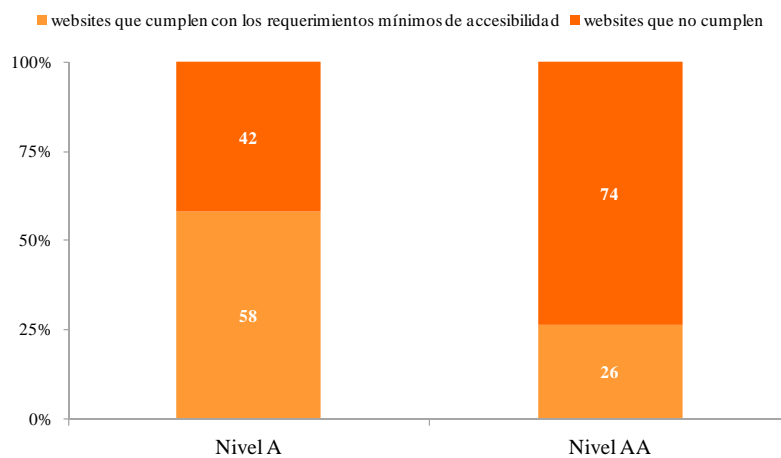
Gráfico 6.83. Diferencial Disponibilidad *on-line* 2008/2009 Servicios Ciudadanos Vs Empresas Ceuta, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

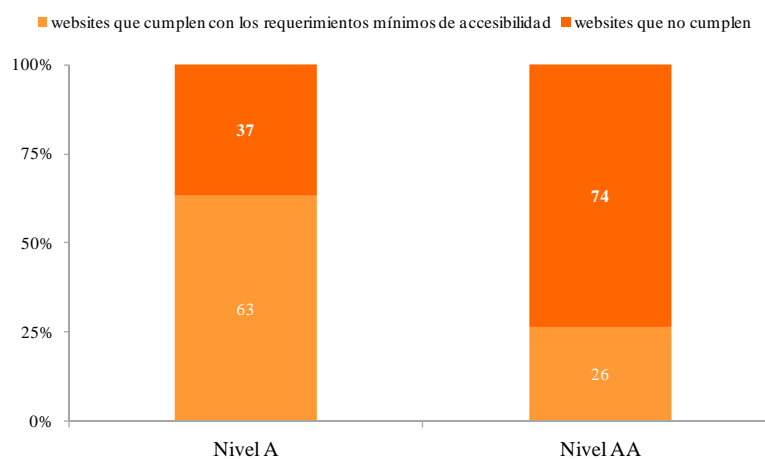
ANEXO VII. RESULTADOS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE ACCESIBILIDAD POR SERVICIOS

Gráfico 6.84. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Impuesto ITP/AJD en las CC AA, en %



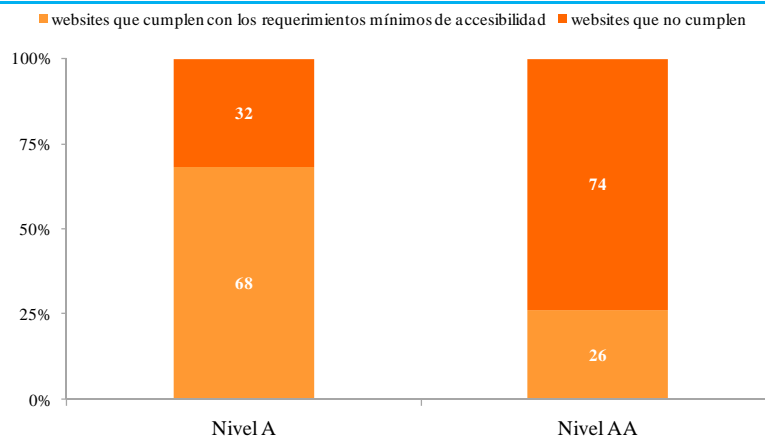
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.85. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Búsqueda de Empleo Privado en las CC AA, en %



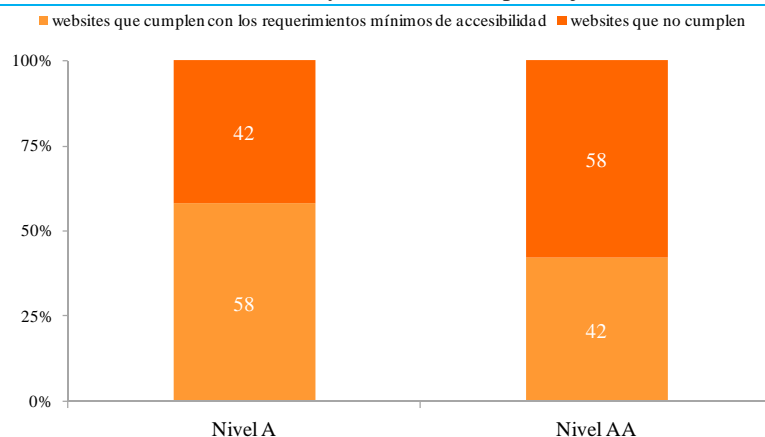
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.86. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Oferta de Empleo Públicos en las CC AA, en %



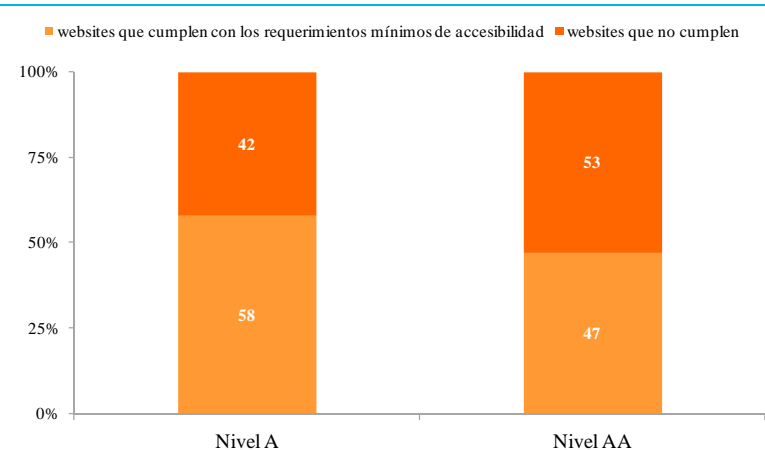
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.87. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Ayudas a Familia por Hijos en las CC AA, en %



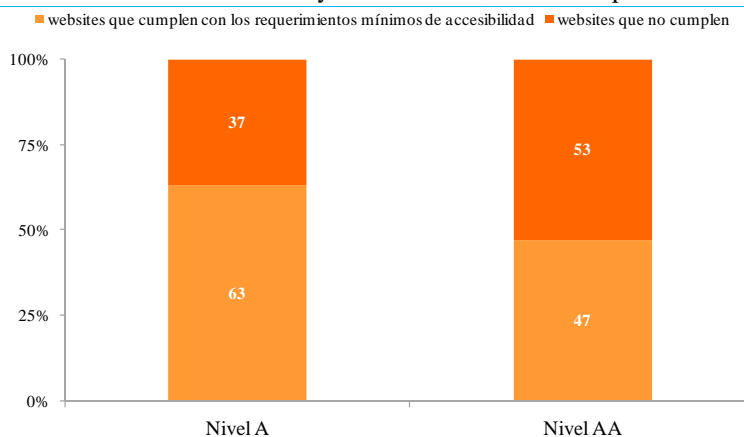
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.88. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Becas de Estudio en las CC AA, en %



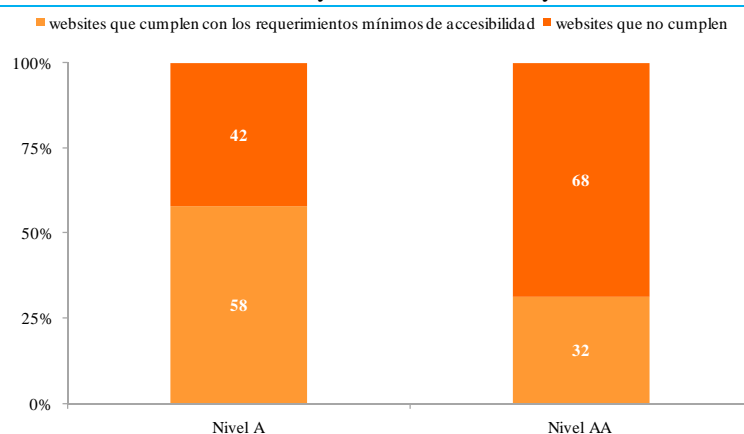
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.89. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Ayudas a Personas con Discapacidad en las CC AA, en %



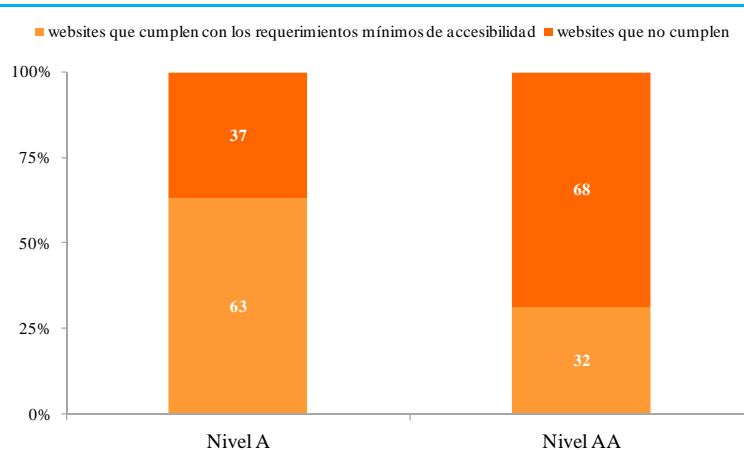
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.90. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Ayudas a Personas Mayores en las CC AA, en %



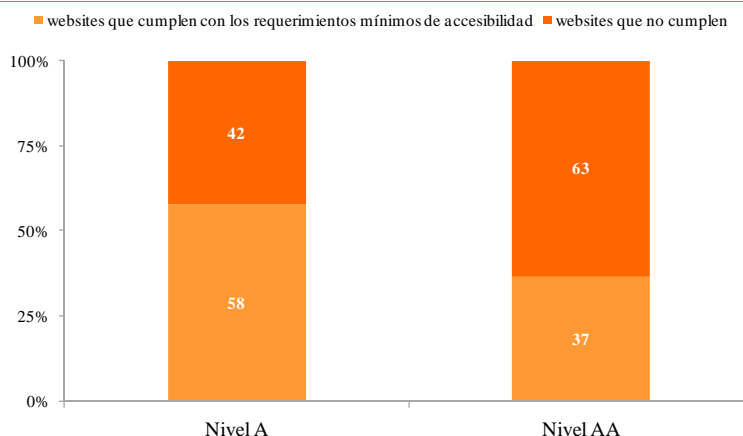
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.91. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Certificado de Instaladores en las CC AA, en %



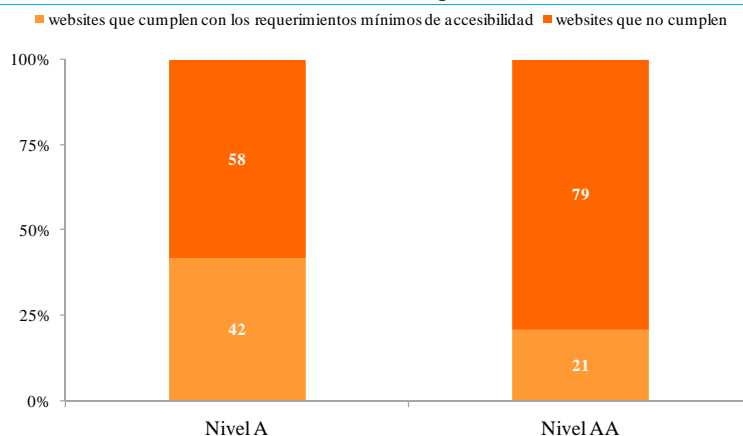
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.92. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Quejas y Sugerencias en las CC AA, en %



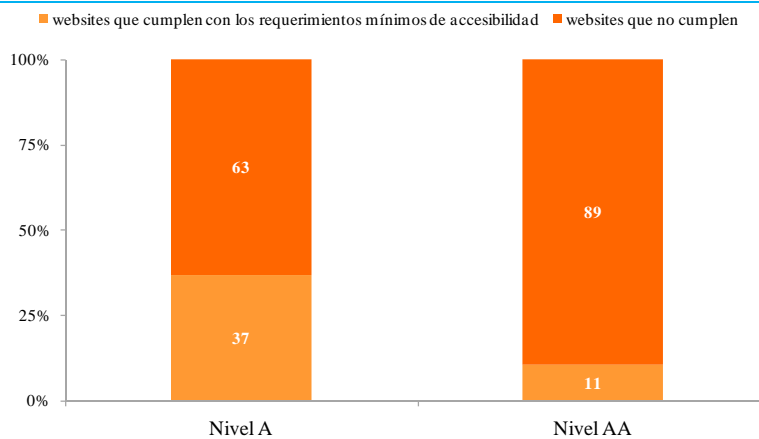
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.93. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Tasas Autoliquidables en las CC AA, en %



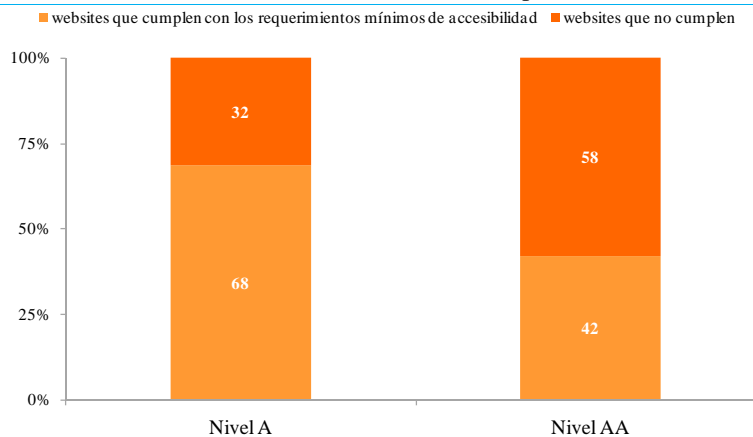
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.94. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Bibliotecas Públicas en las CC AA, en %



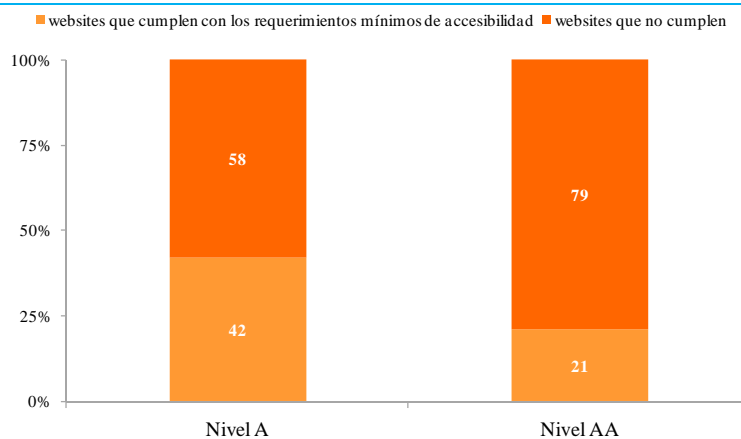
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.95. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Certificado de Discapacidad en las CC AA, en %



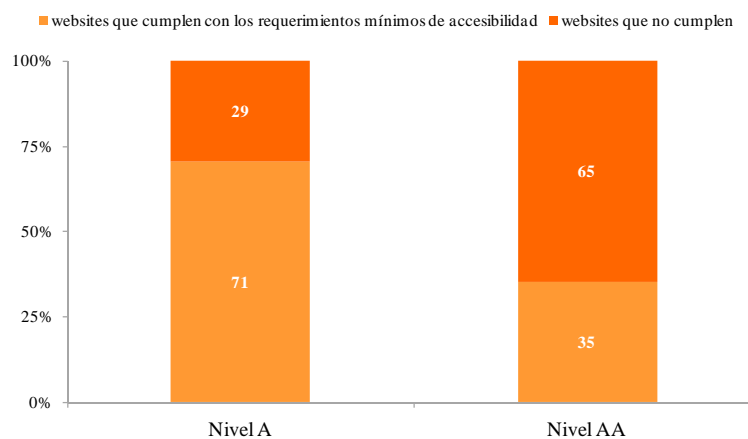
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.96. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Vivienda de Protección Oficial en las CC AA, en %



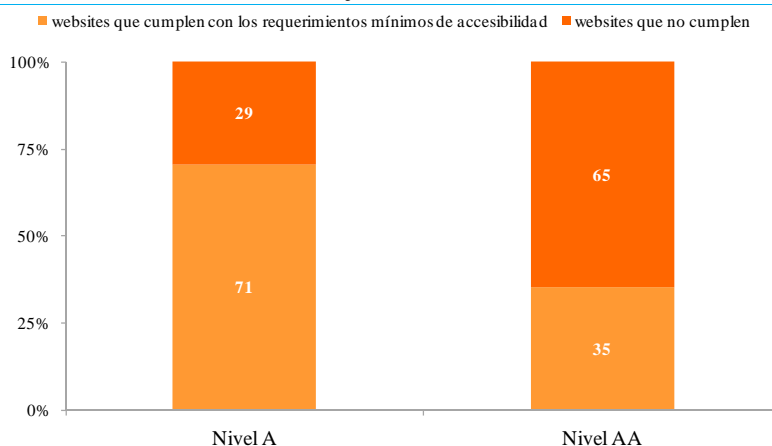
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.97. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Cita Médica en las CC AA, en %



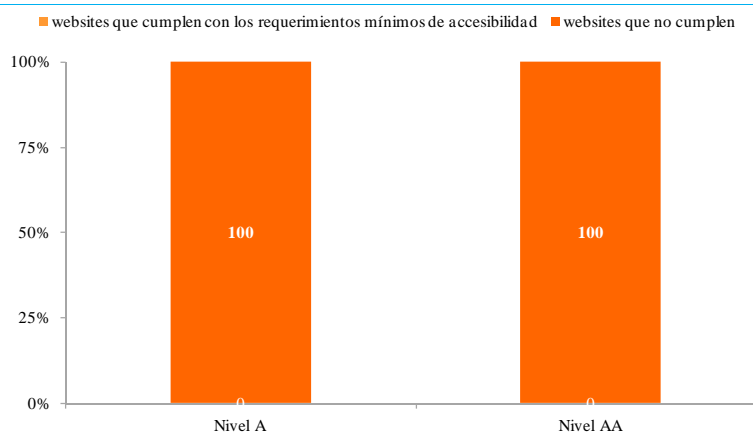
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.98. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Tarjeta Sanitaria en las CC AA, en %



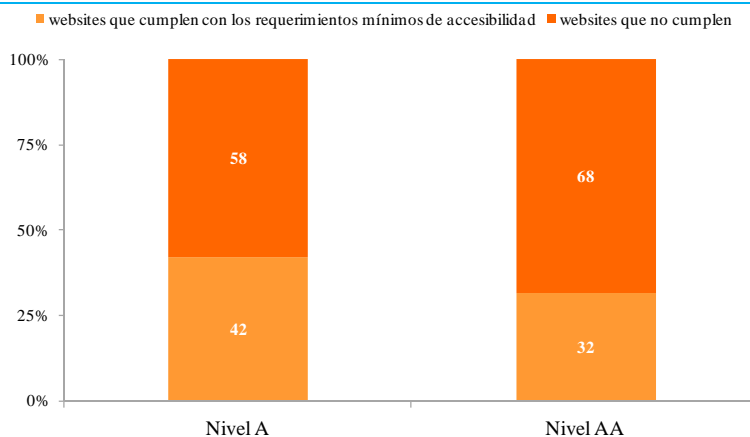
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.99. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Impuesto sobre Máquinas Recreativas en las CC AA, en %



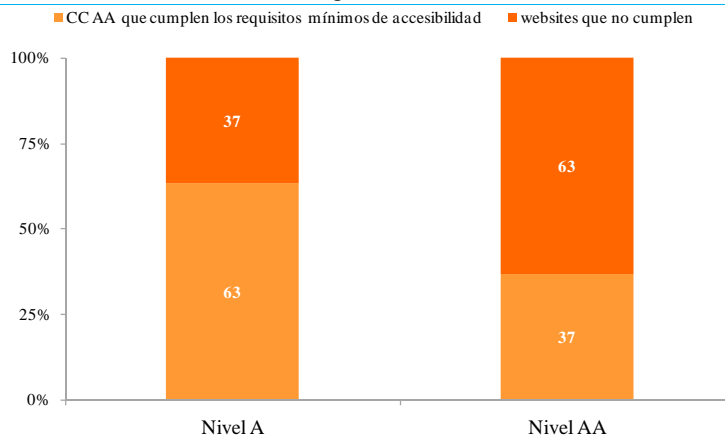
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.100. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Autorización de Instalaciones Eléctricas en las CC AA, en %



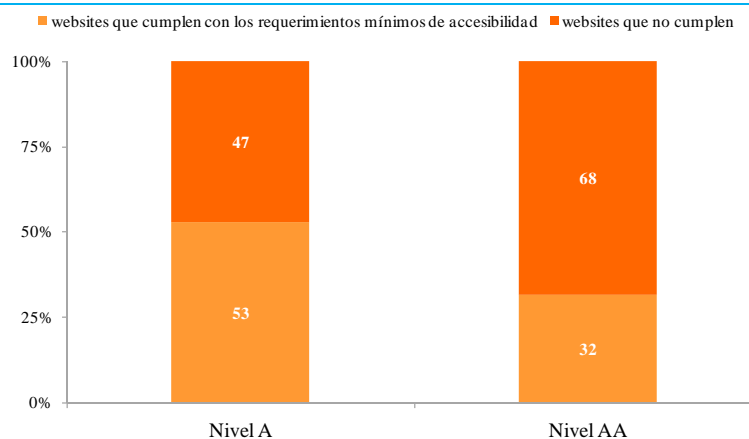
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.101. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Registro Actividades Turísticas en las CC AA, en %



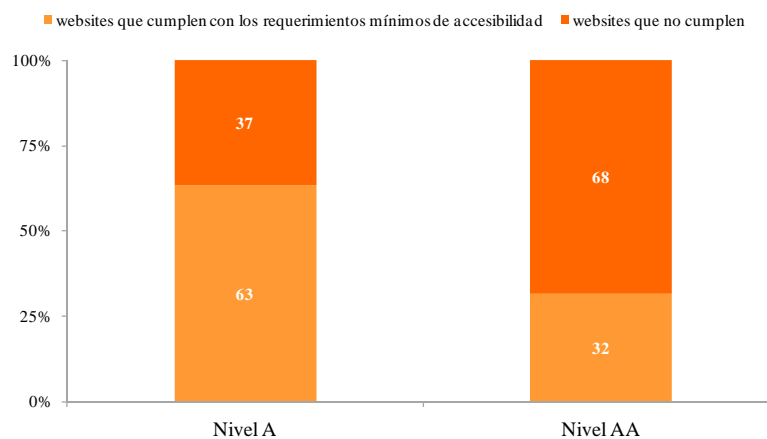
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.102. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Registro Actividades Empresariales en las CC AA, en %



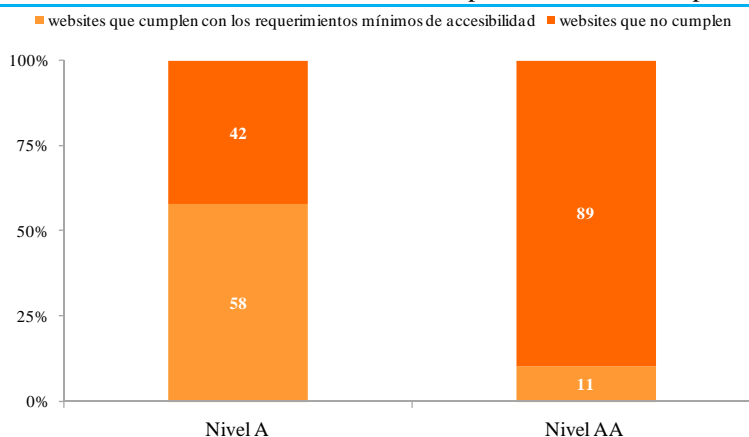
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.103. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Subvenciones I+D+i en las CC AA, en %



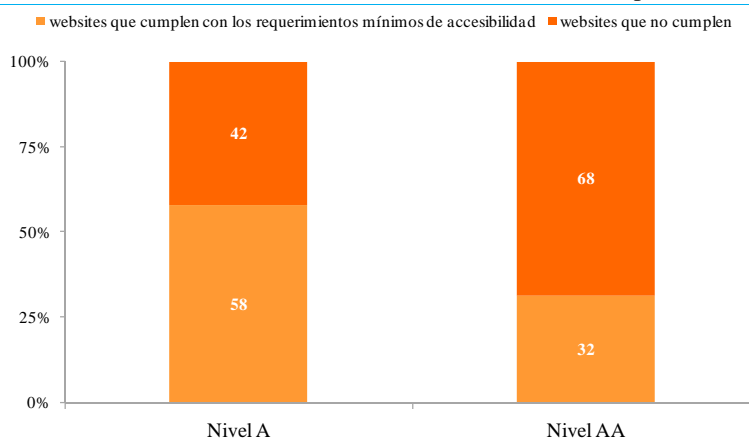
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.104. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Subvenciones para Creación de Empleo en las CC AA, en %



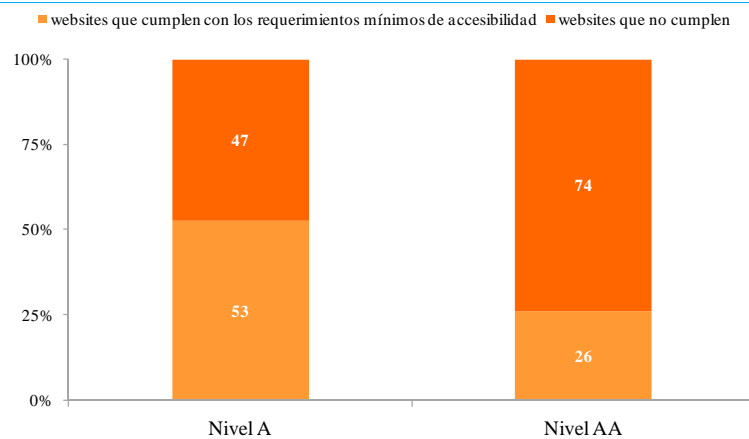
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.105. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Subvenciones a Colectivos Específicos en las CC AA, en %



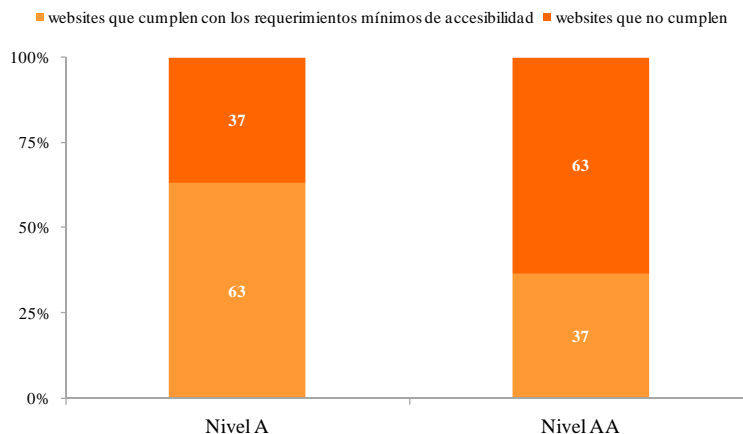
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.106. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Permisos Relativos al Medio Ambiente en las CC AA, en %



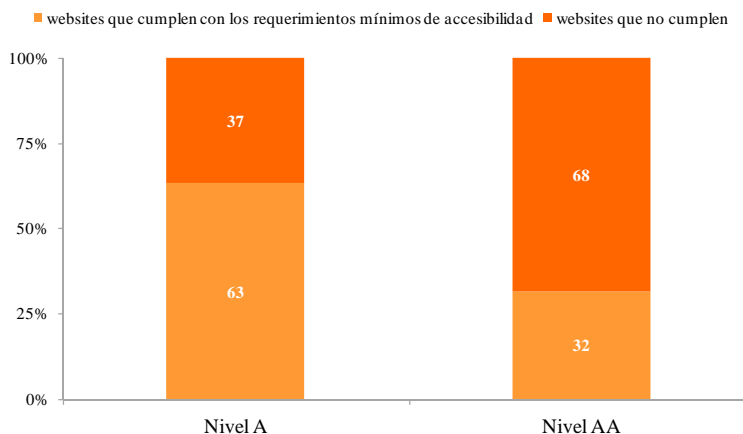
Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.107. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Consulta de Licitaciones en las CC AA, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 6.108. Accesibilidad de las *websites* del Servicio Registro de Licitadores en las CC AA, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)



Capgemini

El Grupo Capgemini Consulting es hoy en día uno de los primeros actores a nivel mundial en el negocio de la consultoría de negocio y de servicios informáticos. La extensa experiencia, el conocimiento profundo de las empresas, de las tecnologías y de la gestión de la transformación junto a la ambición de Capgemini de satisfacer las expectativas de sus clientes, constituyen la mejor prueba de éxito de su trabajo. Capgemini España ha alcanzado una cifra de negocio de 220 millones de € en 2006, a través de 4.000 profesionales.

www.es.capgemini.com

Capgemini Consulting lleva más de 40 años desarrollando consultoría de negocio en España. Con más de 140 consultores, Capgemini Consulting es una de las primeras compañías de consultoría de negocio en España integrada en una red de 5.500 consultores de negocio del grupo Capgemini, lo que constituye una ventaja competitiva al servicio de nuestros clientes en cerca de 30 países en 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: Industria, Salud y Sanidad, Automoción, Energía, Utilities, Gran Consumo y Distribución, Transporte, Turismo, Gobierno, 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