

## La visión de nuestra administración electrónica desde fuera de España

Excelente posicionamiento tanto a nivel europeo como internacional

España viene realizando un esfuerzo notable para disponer de un **marco legal exhaustivo** relativo a la administración electrónica, materializado principalmente en la Ley 11/2007 y en sus desarrollos, de una **oferta extensa de servicios** a través del medio electrónico, así como de un ecosistema de **infraestructuras y servicios comunes** en apoyo de los anteriores, todo ello en condiciones de **alineamiento con** las tendencias principalmente provenientes de **la Unión Europea**, señaladas por la Agenda Digital para Europa<sup>i</sup>, el Plan de Acción de Administración electrónica<sup>ii</sup>, las sucesivas Declaraciones ministeriales<sup>iii</sup>, así como en otros actos relativos a cuestiones tales como la reducción de cargas, la interoperabilidad<sup>iv</sup> y la accesibilidad. Se trata de un esfuerzo colectivo de todas las Administraciones Públicas, Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, Entidades Locales, ámbito de la Justicia y Universidades a través de la CRUE.

**El avance de nuestro país no pasa desapercibido en el exterior.** Diversos estudios y reconocimientos reflejan una valoración positiva de la Administración Electrónica española en el ámbito internacional, de manera que España se sitúa en un excelente posicionamiento tanto a nivel europeo como a nivel internacional.

Es un hito el **premio a España de la ONU en 2012 por el acceso electrónico completo de los ciudadanos a los servicios públicos**<sup>vii</sup>. En la Administración General del Estado, por ejemplo, es posible tramitar por Internet más del 92% de los 2.500 procedimientos censados, que representan el 99% de la tramitación total; es decir, que se dispone de una oferta de servicios públicos accesibles electrónicamente que alcanza prácticamente el 100% del total de los servicios ofrecidos. Según el *Informe sobre el avance de la administración*

*electrónica en la Administración General del Estado - junio 2013*<sup>vii</sup> presentado al Consejo de Ministros, el ahorro estimado en 2012 ha sido de 2.785.000.000 euros para ciudadanos y empresas, debido principalmente a la reducción de cargas administrativas de los procedimientos y servicios públicos accesibles por medios electrónicos y de 69.706.000 euros para las Administraciones en función del grado de racionalización y compartición de los servicios.

Según la décima edición del *análisis periódico comparativo del desarrollo de la Administración Electrónica en la Unión Europea y Estados Asociados*<sup>viii</sup>, la facilidad de uso del modelo de Administración Electrónica desarrollado en España para atender los tres eventos vitales seleccionados (creación de empresas, la pérdida y búsqueda de trabajo y estudiar en la Universidad) está por encima de la media comunitaria en todos ellos; es de destacar, también, que este análisis posiciona a España como **líder en disponibilidad de los servicios** y en tercera posición en relación con el foco en las necesidades de los usuarios.

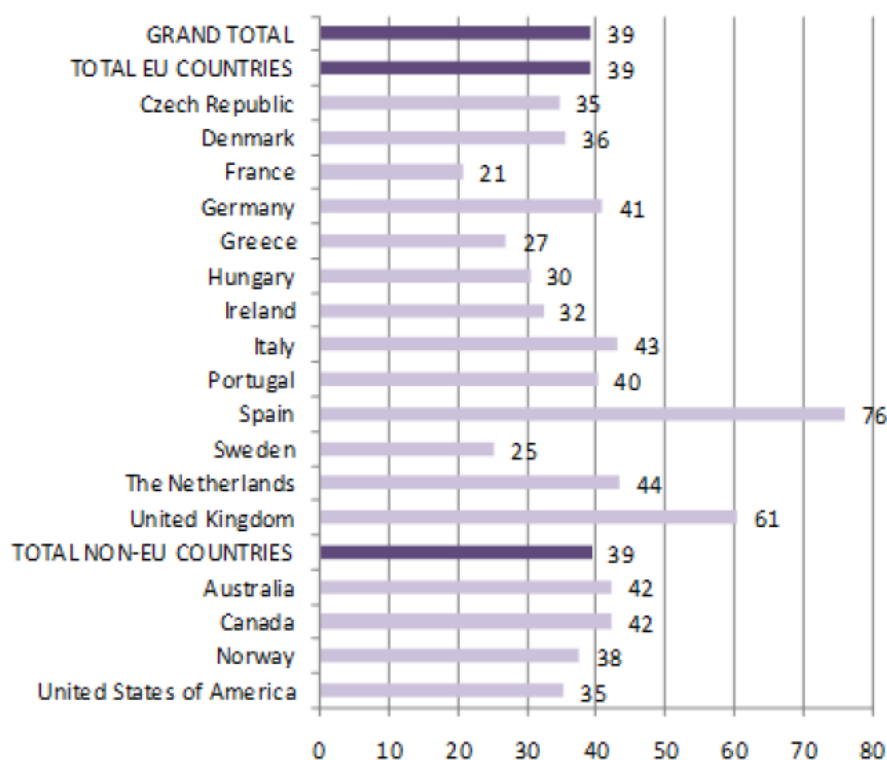
En el contexto de este mismo análisis, una encuesta en línea de la Comisión Europea a usuarios de Internet en los Estados miembros sitúa a España en tercera posición junto con Dinamarca, Suecia y Turquía en lo referente al **uso de la Administración Electrónica entre los internautas** y novena en lo relativo a la preferencia de uso frente al canal presencial dentro de este colectivo.

Otros ámbitos en los que hay un reconocimiento son los relativos a la accesibilidad, la ventanilla única de la Directiva de Servicios, la interoperabilidad y las comunicaciones.

En relación con la accesibilidad, el *Estudio Monitoring e-Accessibility*<sup>x</sup>, realizado entre 2010 y 2011 y en el que, entre otros aspectos, se ha evaluado la accesibilidad de servicios de Administración Electrónica de los Estados miembros de la Unión Europea, Estados Unidos, Australia, Canadá y Noruega,

sitúa a España como líderes europeos indiscutibles en el ámbito de la accesibilidad de los portales web de la Administración Pública Europea. Así mismo, nuestro país también se sitúa por delante de los estados no integrados en la Unión Europea que han sido analizados.

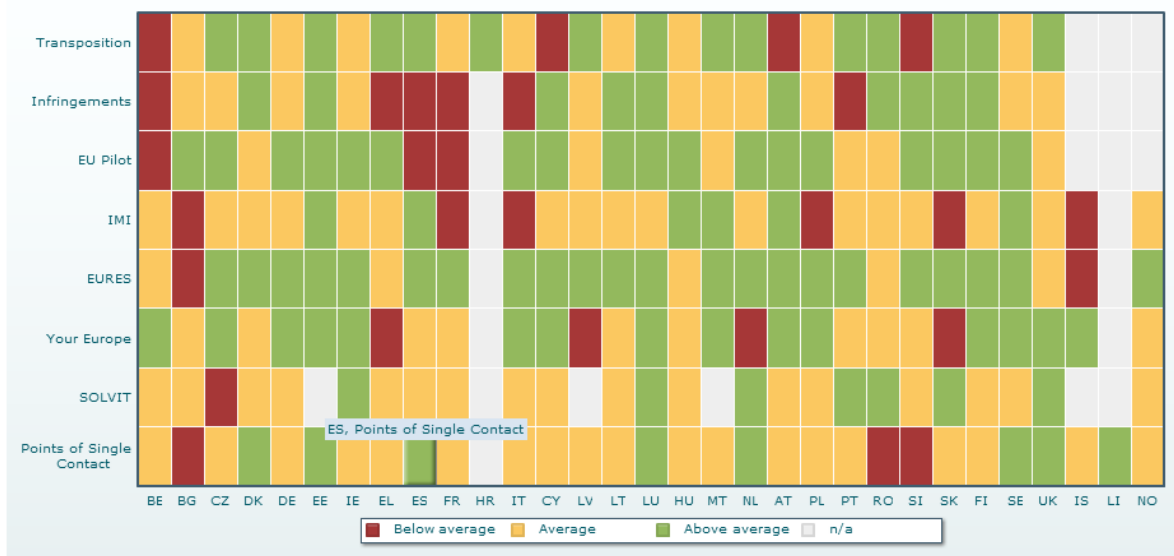
**Status of Web content accessibility (government websites), by country**



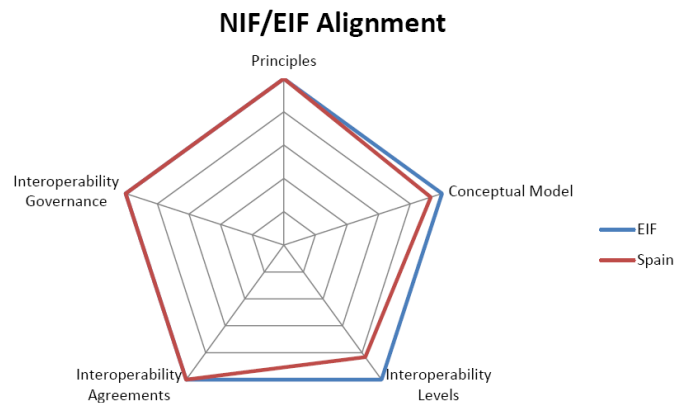
Source: Monitoring eAccessability in Europe: 2011 Annual Report.

Unit: Percentages

De acuerdo con el *Scoreboard 2013*<sup>x</sup>, en cuya elaboración participan la Comisión Europea y la Red de Empresarios Europeos, **la Ventanilla Única española**<sup>xi</sup> de la **Directiva de Servicios** figura entre las mejores y destaca en aspectos de calidad, disponibilidad de la información, posibilidad de completar los trámites en línea, con mejoras que van más allá del ámbito de la citada Directiva de Servicios.



En el terreno de la **interoperabilidad**, de acuerdo con la **ficha** correspondiente a España publicada en el Observatorio Europeo de los Marcos Nacionales de Interoperabilidad (*National Interoperability Framework Observatory - NIFO*), acción del Programa ISA<sup>xii</sup>, en mayo 2013, el **Esquema Nacional de Interoperabilidad**<sup>xiii</sup> de nuestro país cuenta con un alineamiento completo con el Marco Europeo de Interoperabilidad en relación con la ‘gobernanza’, los ‘principios’, y los ‘acuerdos de interoperabilidad’; y casi completo con el ‘modelo conceptual’ y con los ‘niveles de interoperabilidad’. La ficha repasa de forma pormenorizada la relación entre el Esquema Nacional de Interoperabilidad, sus normas técnicas de interoperabilidad y las infraestructuras y servicios comunes, con referencias puntuales a Red SARA y a la Plataforma de Intermediación, y las cuestiones desarrolladas por el Marco Europeo de Interoperabilidad<sup>xiv</sup>.



En la Unión Europea se reconoce que la interconexión a través de la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas, prestada por **la Red SARA<sup>xv</sup>**, **es un modelo de referencia a seguir**. En este sentido merece la pena recordar que parte del vídeo de promoción de la red transeuropea **sTESTA<sup>xvi</sup>** se rodó en el centro de proceso de datos de la Red SARA<sup>xvii</sup>.

Algunos otros premios y reconocimientos además de los citados anteriormente, sin ánimo de exhaustividad:

- La **Plataforma de Intermediación de Datos<sup>xviii</sup>**, referente de buenas prácticas en relación para el acceso transfronterizo a los registros primarios ha sido galardonada por el Instituto Europeo de Administración Pública (EIPA) con un certificado de **mejor práctica en la categoría nacional<sup>xix</sup> en los Premios Europeos del Sector Público (EPSA)**. Además, la Plataforma de Intermediación de Datos es un referente en estudio realizado por el Programa ISA de las recomendaciones relativas al acceso transfronterizo a los registros primarios.
- La iniciativa ‘Hacia una Administración sin papeles’, que engloba los proyectos **ORVE<sup>xx</sup>** (Oficina Virtual de Registro), **SIR<sup>xxi</sup>** (Sistema de Interconexión de Registros) y **ACCEDA<sup>xxii</sup>** (Sede y Gestión Electrónica de Documentos), alcanzó la última fase pasando a ser **finalista de los**

**premios en la categoría nacional<sup>xxiii</sup>** también en los Premios Europeos del Sector Público (EPSA).

- Algunas de nuestras infraestructuras comunes han sido seleccionadas por la Unión Europea como ejemplos de mejores prácticas para ser compartidas por el resto de administraciones, siendo el caso más conocido el de la **Plataforma de servicios @Firma<sup>xxiv</sup> (*ePractice Best Practice Label Winner<sup>xxv</sup>*)**.
- El portal de reutilización de recursos de información del sector público **datos.gob.es<sup>xxvi</sup>** fue premiado como el portal europeo de apertura de datos más amigable (**premio LAPSI<sup>xxvii</sup>**).

Estas referencias son solo una pequeña muestra, pues, por ejemplo, la iniciativa EPSA<sup>xxviii</sup> (*European Public Sector Award*) incluye **reconocimientos a múltiples iniciativas de las Administraciones Públicas** españolas procedentes de la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas, las Entidades Locales, el ámbito de la Justicia y las Universidades.

Estos resultados y reconocimientos son resultado también del esfuerzo continuado de **velar por la valoración justa y objetiva de los datos, hechos, resultados, actuaciones y situación de España**, de su Administración y de la administración electrónica en particular, prestando especial atención en estudios, informes y encuestas a omisiones, errores, insuficiencias de documentación, u opiniones no suficientemente fundadas o sin correspondencia con la realidad de los hechos.

También ayuda a una percepción positiva en el ámbito internacional la **producción de documentación en inglés** (por ejemplo, la Ley 11/2007, sus desarrollos y otros documentos relacionados, entre otros).

Este esfuerzo acompaña al trabajo relativo a la **participación activa** en los diversos comités, grupos y proyectos, la contribución de acuerdo con las líneas

estratégicas de la Administración Española, el alineamiento temprano y la canalización de políticas y resultados de forma bidireccional.

**El esfuerzo** de todas las Administraciones Públicas, con el respaldo del Consejo Superior de Administración Electrónica y del Comité Sectorial de Administración Electrónica, **continúa tanto para avanzar y mejorar** en todos los aspectos, **como para velar que haya un reconocimiento justo y objetivo.**

---

<sup>i</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/digital-agenda/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_en.htm)

<sup>ii</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:ES:PDF>

<sup>iii</sup> <http://www.epractice.eu/en/library/299149>

<sup>iv</sup> Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, Al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones – Hacia la interoperabilidad de los servicios públicos europeos. COM(2010) 744 final. URL: <http://eur-lex.europa.eu/>

<sup>v</sup>

<http://www.minhap.gob.es/Documentacion/Publico/GabineteMinistro/Notas%20Prensa/2012/S%20ADMINISTRACIONES%20PUBLICAS/25-06-12%20Premio%20ONU.pdf>

<sup>vi</sup> El proyecto premiado ha sido el titulado “*Acceso electrónico completo de los ciudadanos a los servicios públicos en la Administración del Estado*”. Con este reconocimiento se premia el esfuerzo coordinado y colectivo de toda la Administración General del Estado en el desarrollo y cumplimiento de la ley 11/2007, al hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Administración por medios electrónicos.

<sup>vii</sup> <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/avanceAE>

<sup>viii</sup> <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/ict-enabled-benefits-eu-society-analysis-and-data>

<sup>ix</sup> <http://www.eaccessibility-monitoring.eu/researchResult.aspx>

<sup>x</sup>

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/scoreboard/performance\\_by\\_member\\_state/spain/index\\_en.htm#maincontentSec8](http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_member_state/spain/index_en.htm#maincontentSec8)

<sup>xi</sup> <http://www.eugo.es/>

- 
- xii <http://ec.europa.eu/isa/>
- xiii <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/ENI>
- xiv National Interoperability Framework Observatory, “Factsheet Spain”.  
<https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/NIFO%20-%20Factsheet%20Spain%2005-2013.pdf>
- xv <http://administracionelectronica.gob.es/ctt/redsara>
- xvi [http://ec.europa.eu/isa/actions/02-interoperability-architecture/2-4action\\_en.htm](http://ec.europa.eu/isa/actions/02-interoperability-architecture/2-4action_en.htm)
- xvii [http://ec.europa.eu/isa/library/multimedia-corner/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/isa/library/multimedia-corner/index_en.htm)
- xviii <http://administracionelectronica.gob.es/ctt/svd>
- xix  
[http://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_Actualidad/pae\\_Noticias/Anio2013/Diciembre/Noticia\\_2013\\_12\\_18\\_MINHAP\\_Premios\\_Europeos\\_del\\_Sector\\_Publico--EPSA-.html](http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2013/Diciembre/Noticia_2013_12_18_MINHAP_Premios_Europeos_del_Sector_Publico--EPSA-.html)
- xx <http://administracionelectronica.gob.es/ctt/orve>
- xxixxi <http://administracionelectronica.gob.es/ctt/sir>
- xxii <http://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda>
- xxiii  
[http://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_Actualidad/pae\\_Noticias/Anio2013/Diciembre/Noticia\\_2013\\_12\\_18\\_MINHAP\\_Premios\\_Europeos\\_del\\_Sector\\_Publico--EPSA-.html#.Uup6dfvMo9U](http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2013/Diciembre/Noticia_2013_12_18_MINHAP_Premios_Europeos_del_Sector_Publico--EPSA-.html#.Uup6dfvMo9U)
- xxiv <http://administracionelectronica.gob.es/ctt/afirma>
- xxv [http://www.spit-ct.ro/resources/content/files/EPSA\\_ProjectCatalogue\\_web.pdf](http://www.spit-ct.ro/resources/content/files/EPSA_ProjectCatalogue_web.pdf)
- xxvi <http://datos.gob.es/datos/>
- xxvii <http://datos.gob.es/datos/?q=node/1552>
- xxviii <http://www.epsa2013.eu/en/content/show/&tid=92#.UzhgGc4wZhs>