

RESUMEN EJECUTIVO DEL INFORME PRESENTADO AL CONSEJO DE MINISTROS DE 16 DE SEPTIEMBRE DE 2011 SOBRE LA SITUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Septiembre 2011

MINISTERIO DE
POLÍTICA TERRITORIAL Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO PARA
LA FUNCIÓN PÚBLICA



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	SITUACIÓN DE ESPAÑA EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL	2
3.	DESARROLLO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS	4
3.1	Identidad electrónica	5
3.2	Infraestructuras, herramientas y servicios comunes	5
3.3	Notificación electrónica	6
3.4	Ventanillas únicas	7
4.	USO Y TRANSFORMACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	8
5.	DESARROLLO NORMATIVO	10
6.	ENTORNO PRESUPUESTARIO	11
7.	ENTORNO EUROPEO	12
8.	ESTRATEGIA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA 2015	12
8.1	Administración pública sostenible	13
8.2	Sociedad productiva y cohesionada	13
8.3	Sociedad participativa y colaborativa	13
9.	CONCLUSIONES	13



1. INTRODUCCIÓN

A través del presente documento se pretende plasmar, a modo de resumen, una perspectiva global del **estado de desarrollo de la administración electrónica**, especialmente en la **Administración General del Estado (AGE)**. Se expone la evolución que ha experimentado en los últimos años, su situación actual y los retos que debe afrontar en el futuro, que necesariamente pasan por la **coordinación con todas las administraciones en la prestación de servicios centrados en el ciudadano y el desarrollo conjunto de las obligaciones** derivadas de la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios públicos, Agenda Digital Europea y del Plan de Acción en Administración Electrónica 2011-2015 de la Comisión Europea.

2. SITUACIÓN DE ESPAÑA EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

Las administraciones públicas españolas han realizado un esfuerzo importante en los últimos años para garantizar a los ciudadanos su derecho a relacionarse electrónicamente con las Administraciones, un impulso que ha permitido **alcanzar una posición de liderazgo en el desarrollo de la Administración Electrónica**.

Los resultados de 2010 del informe “**eReadiness**” de la **Organización de las Naciones Unidas** (el más completo que se realiza a nivel internacional) sitúan a nuestro país en el noveno puesto del ranking mundial (el quinto en el subindicador específico de servicios electrónicos on-line) y en el quinto del europeo. España ha recibido un premio especial de la ONU por estos avances.

Country	E-Government 2010	Rank 2010	Rank 2008	Rank Change
Republic of Korea	0.8785	1	6	+5
United States of America	0.8510	2	4	+2
Canada	0.8448	3	7	+4
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	0.8147	4	10	+6
Netherlands	0.8097	5	5	--
Norway	0.8020	6	3	-3
Denmark	0.7872	7	2	-5
Australia	0.7863	8	8	--
Spain	0.7516	9	20	+11
France	0.7510	10	9	-1

Tabla 1. Situación internacional de España. Informe de la ONU



La evolución del puesto de España en los diferentes informes de la ONU, en lo que hace referencia al índice global de desarrollo electrónico (que incluye infraestructuras y capacitación) ha sido el siguiente:

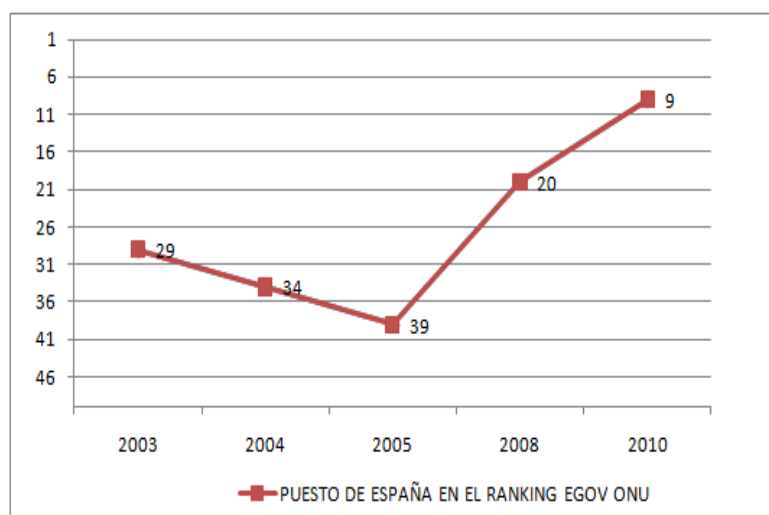


Gráfico 1. Evolución del puesto de España en informes de la ONU

La **Unión Europea** (UE) también realiza desde hace una década un informe anual comparativo de Servicios Electrónicos sobre un conjunto de 20 servicios públicos (12 destinados a ciudadanos y 8 a empresas). Por primera vez, nuestro país se ha posicionado dentro de los 10 primeros puestos (concretamente en el octavo), tanto en disponibilidad como en sofisticación de servicios electrónicos.

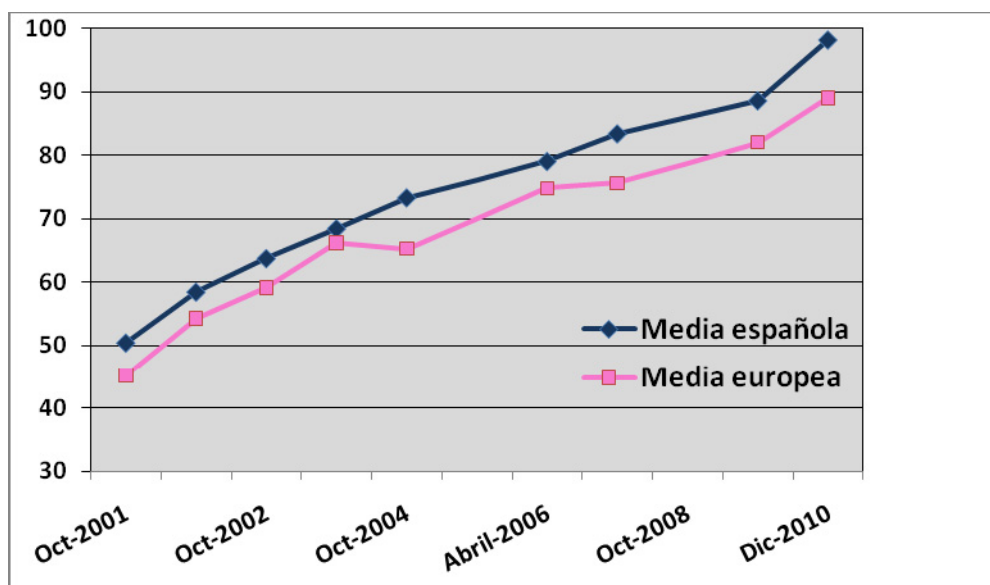


Gráfico 2. Evolución del indicador de madurez de los servicios electrónicos españoles en comparación con la media europea



3. DESARROLLO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS

Este progreso de España ha sido posible gracias al esfuerzo compartido de todas las administraciones en el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la **Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)**. Esta Ley, pionera mundial en el reconocimiento del derecho a la relación telemática de los ciudadanos con las Administraciones, les reconoce a éstos los derechos de acceso al servicio público de forma electrónica, así como el de no tener que aportar datos o documentos que ya obren en poder de la Administración. Lo que implica para las Administraciones Públicas la obligación de que ambos derechos se garanticen en **todos** sus procedimientos y servicios.

En la actualidad, se han adaptado a la norma **más de 2.300 procedimientos y servicios electrónicos en la AGE**, lo que supone que, aproximadamente, un **90% de sus procedimientos y un 99 % de la tramitación total** anual pueden realizarse ya por medios electrónicos. El cuadro adjunto permite apreciar el incremento en el número de procedimientos y servicios electrónicos para ciudadanos y empresas accesibles electrónicamente.

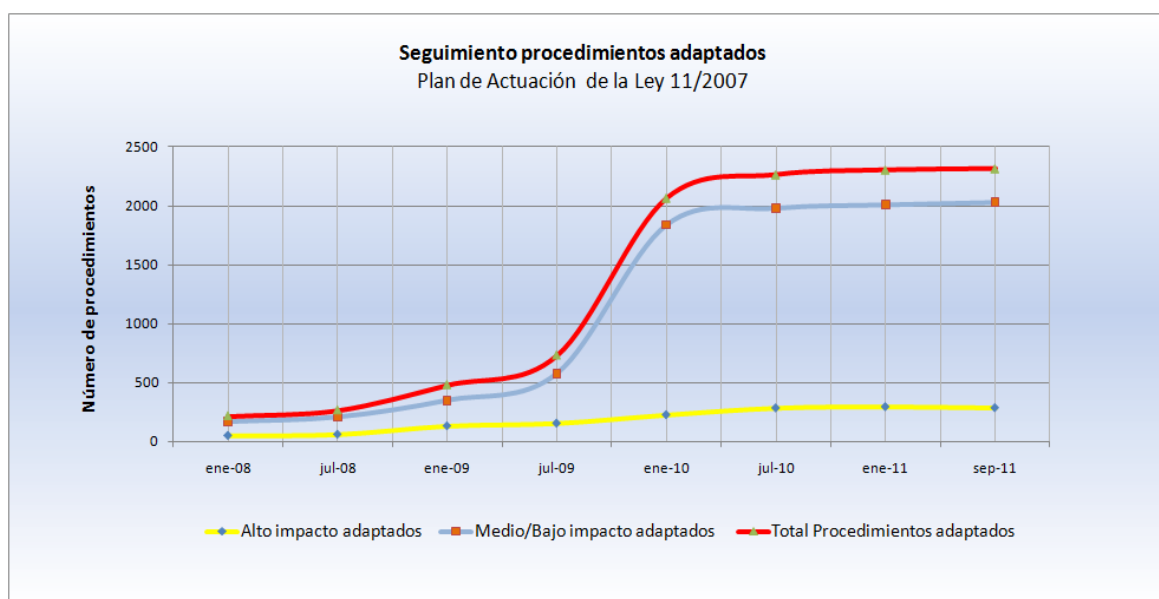


Gráfico 3. Evolución temporal de la adaptación de procedimientos en la AGE

Por otra parte, hoy en día es posible iniciar **todos los procedimientos de la AGE de forma electrónica** (incluso los no adaptados aún) a través del **Registro Electrónico Común (REC, disponible en www.060.es)** y los registros telemáticos departamentales.



Este es el **principal logro** de un esfuerzo colectivo realizado por los Ministerios y Organismos de la AGE, bajo la coordinación del Consejo Superior de Administración Electrónica.

3.1 Identidad electrónica

España es **líder mundial en el desarrollo de la firma electrónica**. Las distintas autoridades de certificación existentes han expedido, a finales de 2010, más de dos millones de certificados electrónicos a personas físicas y 400.000 a entidades jurídicas. A finales de agosto de 2011 existen más de 24 millones de **DNle, Documentos Nacionales de Identidad Electrónicos**, emitidos, esperando completar la expedición a toda la población en 2015.

La importancia del despliegue del DNle radica en la posibilidad de su utilización tanto en las actuaciones con las administraciones públicas, como en la identificación en las oficinas virtuales de la mayoría de las **grandes empresas** de banca, seguros, suministradores de telefonía, gas, electricidad, etc.

Si bien se constata un incremento constante de su uso, **se necesita un tiempo de maduración** para su implantación masiva en la sociedad, **como ocurre en todo avance tecnológico**. Siendo un proyecto en evolución permanente, es compatible el incremento en la utilización con las **mejoras jurídicas y tecnológicas que permitan conseguir un DNle fácil de utilizar** que respete todos los elementos de seguridad.

Además, España coordina uno de los grupos de trabajo del **proyecto europeo STORK**, que persigue el reconocimiento multilateral de las identidades electrónicas de los ciudadanos en Europa, una de las **bases de la Agenda Digital Europea**. Igualmente, ha establecido **con Portugal**, mediante un **convenio de colaboración**, el reconocimiento mutuo de sus respectivos Documentos de Identidad Electrónicos Nacionales. Estos avances están permitiendo a las empresas TIC españolas disponer de una ventaja competitiva en los mercados internacionales del sector, concursando con éxito a importantes proyectos, entre los que se encuentra la propia autoridad de certificación de la Comisión Europea.

3.2 Infraestructuras, herramientas y servicios comunes

La consecución de estos ambiciosos objetivos (cumplimiento de la ley con la adaptación de todos los procedimientos de la AGE) en un entorno presupuestario limitado, ha sido posible mediante el desarrollo y uso intensivo de una serie de infraestructuras y servicios comunes que la Administración General del Estado ha puesto, de forma gratuita, a disposición de todas las Administraciones Públicas. Algunas de estas infraestructuras han sido seleccionadas por la Unión Europea (www.eupractice.eu) como ejemplos de mejores prácticas para ser compartidas por el resto de administraciones. Destacan las siguientes:



- Una red de **comunicaciones administrativas** de alta velocidad (SARA) que conecta de forma segura a todos los ministerios y organismos de la AGE, comunidades autónomas, red IRIS universitaria, Red sTESTA de la Unión Europea, y a unos 3.000 municipios que representan aproximadamente el 80% de la población total.
- Un sistema de **validación de certificados electrónicos y firma electrónica (@firma)**, que integra los certificados electrónicos de todas las autoridades de certificación, simplificando este proceso al resto de administraciones. Están conectados más de 800 organismos públicos, triplicando anualmente el número de validaciones.
- Un sistema de **intercambio electrónico de datos entre administraciones** para reducir los plazos de tramitación, evitar errores y evitar que el ciudadano haga de intermediario aportando documentos que ya obran en poder de otras administraciones. Actualmente ya existen procedimientos de comunicación entre éstas para intercambiar más de 60 tipos distintos de certificados administrativos: identidad, empadronamiento, Catastro, Seguridad Social, Agencia Tributaria o títulos universitarios, entre otros. Habiéndose realizado en 2010 más de 16 millones de intercambios.
- Una **pasarela de pagos** que permite realizar de forma electrónica los pagos de tasas en la AGE.
- Un **registro electrónico común (REC)** que permite al ciudadano dirigirse de forma centralizada para presentar cualquier escrito o documento a la AGE y que, bajo convenio a desarrollar, puede ser extendido a otras administraciones públicas.
- Un **sistema electrónico de comunicación de cambio de domicilio**, que permite al ciudadano comunicar de forma centralizada y única su nuevo domicilio a los principales organismos gestores de la AGE.

3.3 Notificación electrónica

Igualmente se ha creado un sistema de **notificación electrónica**, desarrollando la **Dirección Electrónica Habilitada (DEH)**, cuya titularidad corresponde al Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, gestionada por Correos y bajo un sistema de pago por uso.

La Tesorería General de la Seguridad Social, la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Dirección General de Tráfico, emisores masivos de notificaciones, han sido las primeras administraciones de la AGE que han comenzado a implantarlas de **forma obligatoria** para determinados colectivos de empresas bien a través de la **DEH**, bien de la notificación por comparecencia en la sede electrónica o bien a través de los tablones edictales.

Este desarrollo supone un salto cualitativo y cuantitativo en el impulso de la administración electrónica y nos aproxima al objetivo de lograr una Administración sin papeles. Además, comporta un **ahorro económico y medioambiental** muy importante (estimado en **100 millones de euros anuales**), al tiempo que estimula a las empresas a utilizar las



Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como palanca para modernizarse y aumentar su productividad y competitividad.

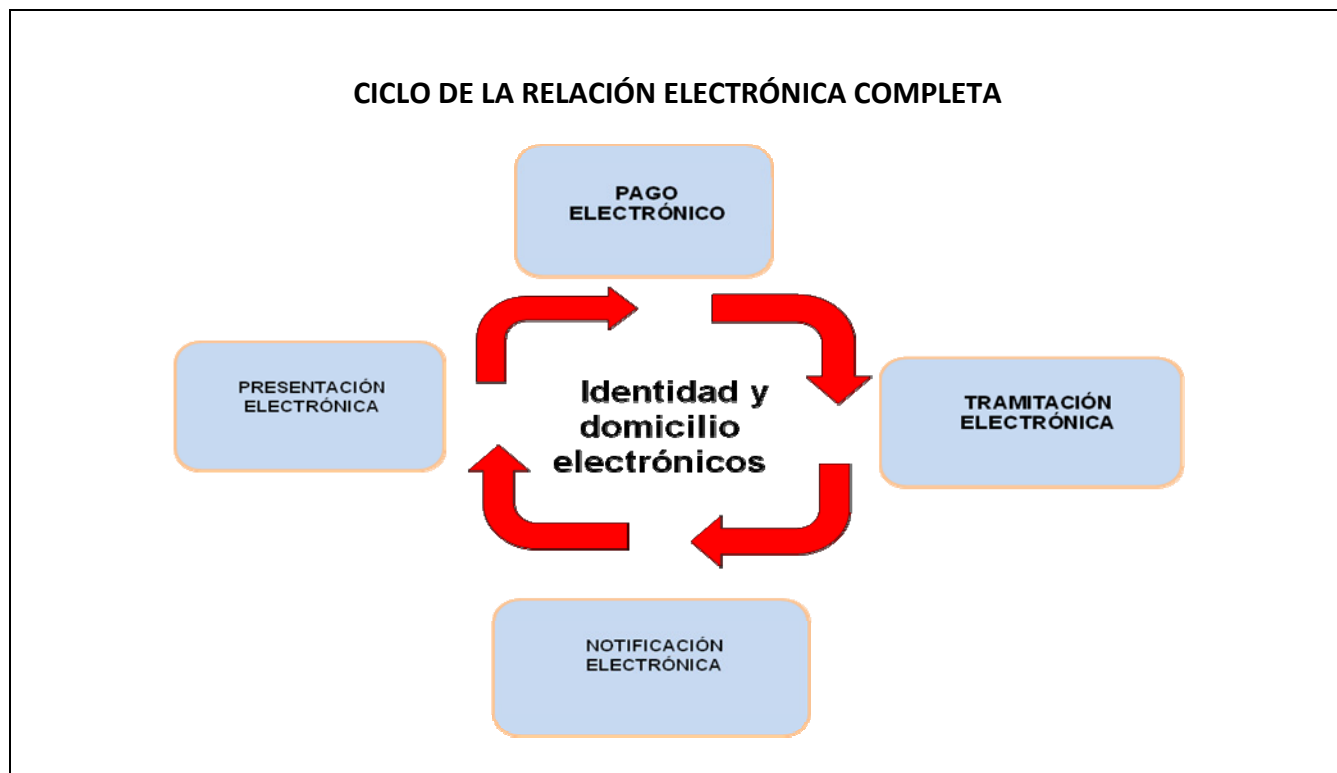


Gráfico 4. Ciclo de la relación electrónica completa

3.4 Ventanillas únicas

La **red integrada 060 de atención al ciudadano** está consolidada y en permanente evolución. Existen 1.882 oficinas de atención presencial para registro y tramitación de expedientes, el teléfono 060 atiende más de 2 millones de llamadas anuales, y el portal www.060.es es el punto de entrada a miles de servicios electrónicos de todas las administraciones.

La **Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (VUDS)**, accesible en www.eugo.es está plenamente operativa, cumpliendo así la Directiva Europea 2006/123/CE y la Ley 17/2009, de 23 de noviembre. Facilita, por medios electrónicos, el libre establecimiento de actividades de servicios y su ejercicio, estando incorporados todos los Ministerios, Comunidades Autónomas, así como los principales ayuntamientos. La VUDS funciona como centro integrador de las diversas iniciativas electrónicas y presenciales para la ayuda de creación de empresas, tales como la Ventanilla Única Empresarial, el proyecto CIRCE o los PAIT del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.



4. USO Y TRANSFORMACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

En 2010 se ha completado el proceso de firma de **convenios de colaboración con todas las Comunidades Autónomas** para que puedan acceder a las infraestructuras y servicios comunes. Este proceso ha de reforzarse apoyando a las entidades locales, para que utilicen efectivamente las infraestructuras puestas a su disposición.

El uso de estas infraestructuras y servicios ha permitido facilitar y acelerar el proceso de adaptación a la Ley 11/2007 y, lo que es muy importante, un **significativo ahorro económico**. Así, a modo de ejemplo, baste citar que los **ahorros de la Administración Electrónica para empresas y ciudadanos** y derivados de la reducción de cargas administrativas, referido solo a los 20 servicios de más uso e impacto de la AGE, asciende **a más de 3.100 millones de euros anuales**.

Ciertamente, el uso de la administración electrónica en la AGE ha aumentado significativamente en los últimos años, si lo observamos desde una perspectiva de la tramitación global, tanto de forma directa por los ciudadanos y empresas como la indirecta a través de los intermediarios (gestores administrativos, asesores fiscales, agentes de aduanas, colaboradores sociales, etc.). Sirva como ejemplo que en este año 2011, un 49,7 por ciento del total de declaraciones de IRPF presentadas (**9,5 millones**) se han tramitado por medios telemáticos (Internet, teléfono o SMS), lo que implica un **crecimiento del 15 por ciento en relación al año pasado**.

El incremento de disponibilidad ha sido tan rápido e intenso que ha provocado que **la oferta de servicios electrónicos supere a la demanda**. Por tanto, el reto actual se sitúa fundamentalmente en el **uso intensivo de los servicios electrónicos por los ciudadanos y las empresas**, por lo que resulta esencial llevar a cabo una triple labor de difusión, información y divulgación.

En la gráfica adjunta se **presentan los datos de uso directo por parte de ciudadanos y empresas, según Eurostat, y los de tramitación completa que llega a las Administraciones públicas, según las mediciones efectuadas sobre datos de expedientes tramitados**. Esa diferencia se debe a que muchos ciudadanos y empresas no se relacionan directamente con las Administraciones, sino que delegan en gestores u otros intermediarios.

Como ejemplo del ahorro que supone la utilización de los medios electrónicos, podemos decir que una tramitación presencial tiene asignado un coste para el usuario de 80 €, mientras que una electrónica tiene un coste de 5 €. Cada tramitación electrónica ahorra, por tanto, 75 € a cada usuario, por lo que puede apreciarse que el uso de los servicios electrónicos es un factor clave de reducción de cargas administrativas.

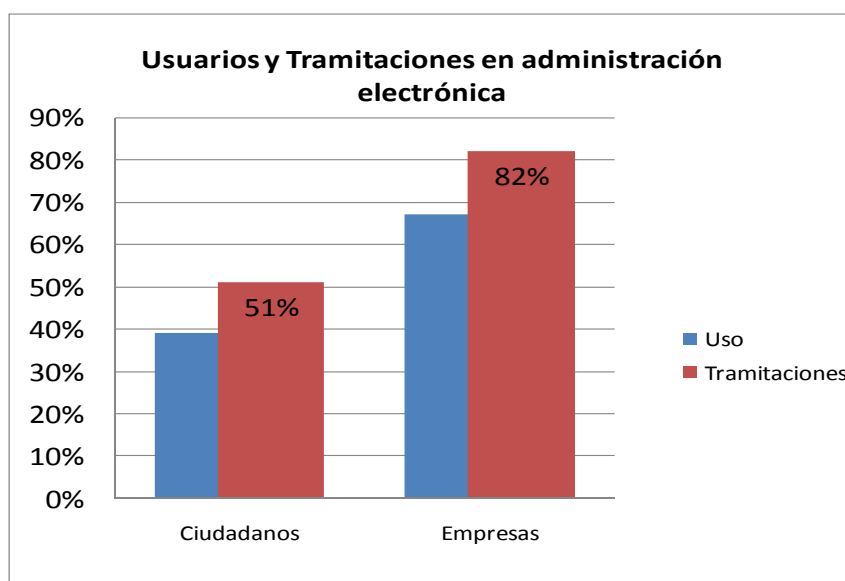


Gráfico 5. Porcentaje de tramitaciones electrónicas frente a la tramitación total

Por otra parte, según las encuestas del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), el nivel de satisfacción de los ciudadanos que utilizan el canal de internet en su relación con las administraciones es mayor que el nivel medio de satisfacción, según se observa en la siguiente gráfica.

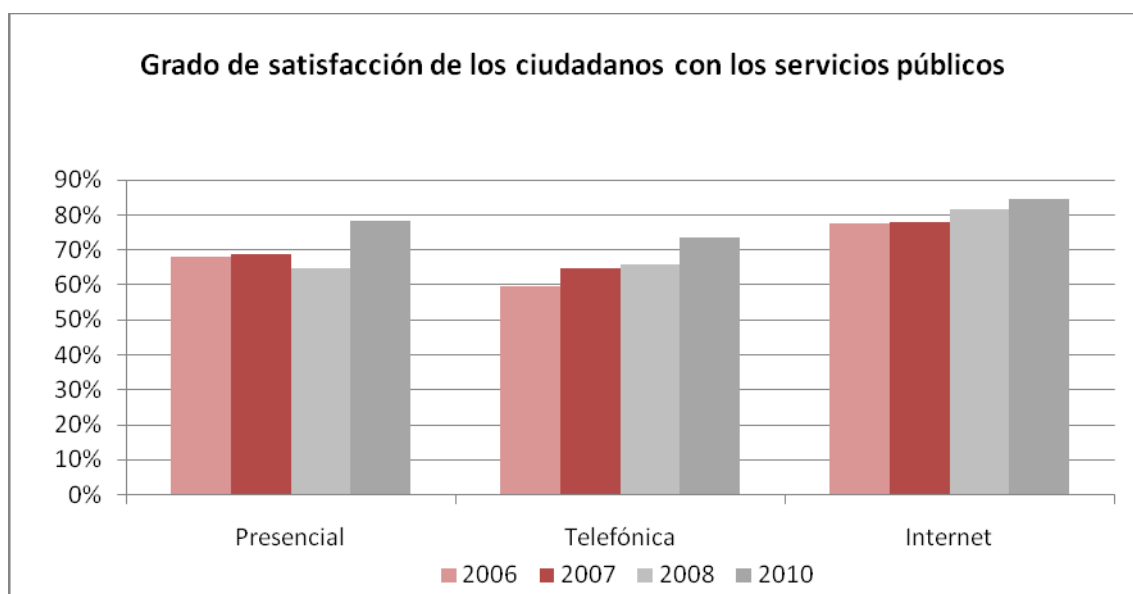


Gráfico 6. Percepción de la calidad de los servicios públicos por los ciudadanos

En todo caso, se ha constatado en las últimas encuestas del CIS que el uso de Internet por los ciudadanos mayores de 18 años para relacionarse con las administraciones públicas ha experimentado una sensible mejora desde el 23,6% en 2009 al 32,3% en 2010.



Según las últimas estadísticas de Eurostat, la relación de los ciudadanos españoles con las Administraciones Públicas por internet ha alcanzado la media europea, cuando tradicionalmente estábamos en el tramo inferior. Sin embargo, en el intervalo de jóvenes España está posicionada muy por encima de la media europea, lo que conducirá en pocos años a un **notable incremento en el uso** en España de los servicios públicos electrónicos.

En esta misma línea, la **implantación masiva de la cita previa**, electrónica o telefónica, en la tramitación presencial está suponiendo también un factor estratégico en la percepción de mejora de la calidad de los servicios públicos, dado que los ciudadanos valoran enormemente el tiempo dedicado a tramitaciones administrativas.

La utilización de la firma electrónica, que está ya fuertemente implantada en las empresas, significa aún un reto para los ciudadanos. Si bien las empresas medianas y grandes sí usan masivamente las opciones electrónicas, la utilización es mucho menor en el caso de PYMES y autónomos.

En este sentido, se considera necesario un impulso y promoción adicionales, dirigido a dichos colectivos, para conseguir una reducción de sus cargas administrativas con la utilización de la administración electrónica. Promover el uso del DNle y la firma electrónica, junto con una **simplificación de los procedimientos y servicios electrónicos**, se consideran esenciales para facilitar el despegue de su uso. En todo caso, debe señalarse que estas dificultades no son específicas de España, sino que se detectan en diferentes países en los estudios comparativos de la OCDE.

Con este objetivo se han desarrollado planes de formación de empleados públicos en la administración electrónica, así como campañas específicas de difusión selectiva de los servicios electrónicos entre los ciudadanos.

5. DESARROLLO NORMATIVO

La seguridad jurídica es esencial en la implantación de la administración electrónica. En este sentido y tras la publicación del **Real Decreto 1671/2009 de desarrollo parcial de la LAECSP**, se han promulgado los Reales Decretos 3/2010 y 4/2010 de los **esquemas nacionales de seguridad e interoperabilidad (ENS y ENI)**, que desarrollan los principios y pautas necesarios para garantizar la confianza en los sistemas tecnológicos y la cooperación entre las distintas administraciones.

Además, en 2010 se publicaron más de un centenar de normas que crean **las sedes electrónicas y los registros electrónicos**, así como las órdenes ministeriales y convenios que permiten desarrollar la **notificación electrónica** mediante la **dirección electrónica habilitada (DEH)**. En 2011 se han publicado las principales **Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI)** que constituyen el lenguaje común con el que todas las Administraciones compartirán la información.



Las sedes y registros electrónicos están operativos y el creciente uso de las **notificaciones electrónicas** (ya obligatorias en muchos casos) van a permitir, a través de la **informatización progresiva y completa de los procesos administrativos**, un **ahorro** muy importante con respecto a la clásica notificación en papel con acuse de recibo, cerrando el ciclo de relación electrónica completa entre la Administración y los ciudadanos y empresas.

6. ENTORNO PRESUPUESTARIO

Todo este impulso se ha efectuado **optimizando los recursos económicos dedicados a la administración electrónica** por los distintos Ministerios. La Ley 11/2007 se promulga en un momento de auge económico, pero se ejecuta en un periodo de crisis, con **presupuestos más limitados**, como se observa en el gráfico siguiente.

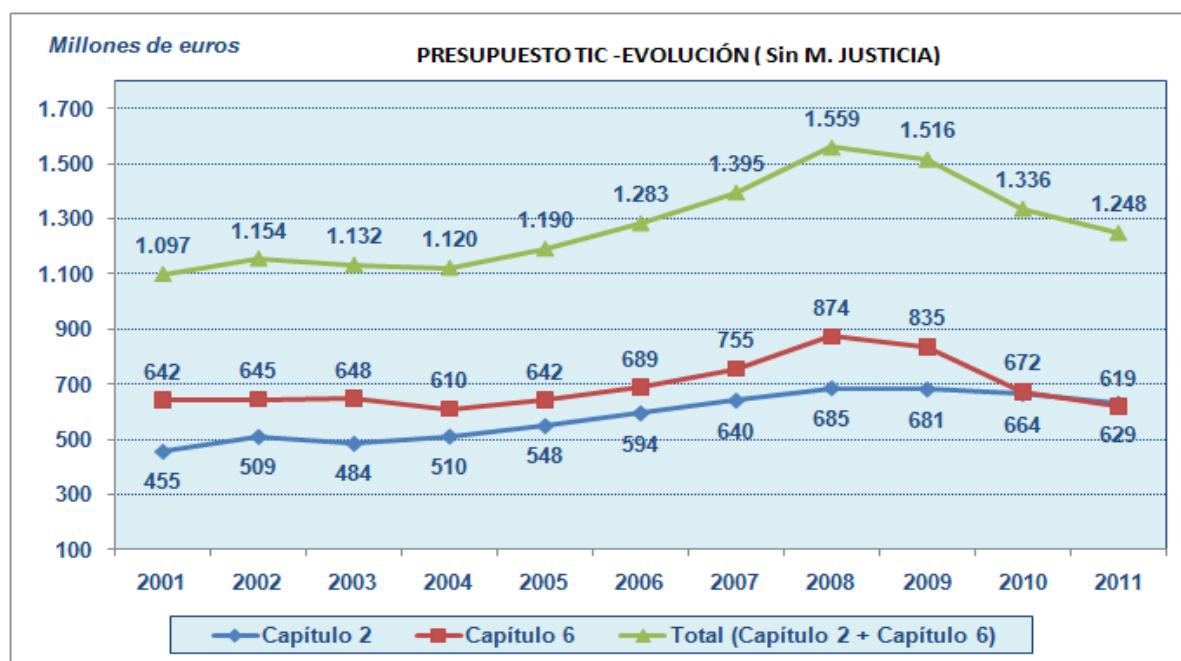


Gráfico 7. Evolución de presupuestos TIC en la AGE.

El correcto aprovechamiento de las inversiones y el desarrollo de infraestructuras comunes ya creadas, ha permitido **mantener la calidad de los servicios** (como lo demuestra la valoración de los ciudadanos). **Actualmente se proporcionan muchos más servicios, por más canales y con mejor calidad y parámetros de gestión a mucho menor coste que en 2005.**

Por otra parte, a través de las ayudas del Plan E se ha contribuido al desarrollo de la administración electrónica en las entidades locales. Con proyectos que han supuesto un



esfuerzo presupuestario superior a los 218 millones de euros, y que han significado un importante apoyo para la mejora en las administraciones con más dificultades para implementar las obligaciones de la Ley 11/2007.

7. ENTORNO EUROPEO

La Agenda Digital para Europa es la primera de las siete **iniciativas emblemáticas de la Estrategia Europa 2020** y su finalidad genérica es maximizar el potencial de las TIC, y en particular de internet, como soporte esencial de la actividad económica y social.

La administración electrónica juega un papel muy importante en la Agenda Digital Europea, que busca como objetivo en los próximos años combatir la exclusión digital, logrando altos niveles de acceso y uso de internet, e incrementando los ratios de comunicación de ciudadanos y empresas con las administraciones a través del canal electrónico.

La **cooperación interadministrativa** a todos los niveles, incluyendo el europeo, se configura como esencial para proporcionar servicios, poniendo como centro a los ciudadanos, desarrollando efectivamente la identidad digital y los **servicios básicos paneuropeos** que permitirán, entre otras cosas, crear empresas, cambiarse de domicilio, estudiar o jubilarse en cualquier país de la Unión Europea. La implantación de los esquemas nacionales de seguridad e interoperabilidad, coordinados con las iniciativas europeas, será una de las prioridades a abordar en un futuro próximo.

El marco normativo y los servicios comunes desarrollados, hacen que nuestro país esté en muy buena posición para aportar a Europa su conocimiento en el desarrollo de estos servicios paneuropeos.

Tras la Agenda Digital y la declaración de Malmö, la Comisión aprobó a finales de 2010 el **Plan de Acción de Administración Electrónica 2011-2015**, que, en 2011 se concentra en la definición de los servicios transfronterizos, métricas y otros instrumentos de gobernanza. España seguirá y ampliará todos los objetivos marcados en el Plan Europeo en el diseño de la Estrategia nacional 2015.

8. ESTRATEGIA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA 2015

Cumplidos sustancialmente los objetivos marcados en el Plan de actuación de la LAECSP, se necesita una nueva estrategia para los próximos años. Partiendo de la posición de vanguardia conseguida, debe profundizarse en la transformación que necesita nuestro país para cumplir los objetivos europeos de la Agenda Digital y superar los tres retos más importantes a los que se enfrenta Europa en el próximo futuro: crisis económica, degradación medioambiental y envejecimiento de la población.



Para ello se propone un plan basado en una estrategia con tres grandes objetivos, que se realimentan entre sí: Administración Pública Sostenible, Sociedad Productiva y Cohesionada y Sociedad Participativa y Colaborativa.

8.1 Administración pública sostenible

Se debe maximizar la eficiencia y eficacia con menos recursos económicos, optimizando los costes de gestión administrativa, integrando servicios, reduciendo drásticamente la utilización del papel y creando una Administración Pública Sostenible desde el punto de vista económico, social y medioambiental. Todo ello en el contexto de una relación más cercana con los ciudadanos. El desarrollo de la atención no presencial, que independiza inicio y resolución de la gestión administrativa, flexibilizará enormemente la utilización de los recursos de todo tipo en las Administraciones Públicas, posibilitando esta mejora de la eficiencia y de la calidad del servicio.

8.2 Sociedad productiva y cohesionada

Se deben reducir al máximo los costes burocráticos para ciudadanos y empresas a través de la simplificación y el uso de las tecnologías. Este impulso fomentará la modernización de las empresas, mejorando su productividad y competitividad y favoreciendo su internacionalización. El diseño de servicios personalizados e integrales a todos los colectivos (con especial atención a los discapacitados y desfavorecidos) y a los nuevos canales de comunicación móviles, propiciará un objetivo de uso masivo de la Administración a distancia, favorecedora de una sociedad más cohesionada, favoreciendo la consecución de todos los objetivos compartidos en esta estrategia.

8.3 Sociedad participativa y colaborativa

El refuerzo de la colaboración entre ciudadanos y empresas con las Administraciones Públicas, impulsando los nuevos elementos de comunicación que proporcionan las redes sociales, fomentando la reutilización y la accesibilidad, debe conducir, más que nunca, a una Sociedad más participativa y colaborativa y a una Administración más abierta y transparente.

9. CONCLUSIONES

La administración electrónica ha experimentado un importante desarrollo en España en los últimos años, situando a nuestro país en las primeras posiciones de los rankings mundiales. Este desarrollo ha sido posible gracias a un impulso político decidido cuyo máximo exponente se sitúa en Ley 11/2007.



El hecho de que la Ley no impusiera a las Comunidades Autónomas y Entes Locales la obligación de tener todos sus procedimientos adaptados a 31 de diciembre de 2009, ha hecho que el desarrollo, siendo importante, no haya sido completo.

Por otro lado, **el objetivo final no se limita a la disponibilidad de servicios electrónicos, sino que se extiende a su uso efectivo por ciudadanos y empresas.**

Una vez contruidos los cimientos de la administración electrónica, ahora debemos cerrar esta brecha entre la disponibilidad y el uso efectivo de los servicios. Y precisamente el uso masivo de los servicios desarrollados supone una **oportunidad de transformación y modernización de las administraciones públicas**, que traerá consigo -ya lo está haciendo- **ahorros económicos globales muy importantes, mejoras medioambientales, reducción de cargas administrativas** y modernización de nuestras empresas, lo que aumentará su **competitividad y productividad contribuyendo a su internacionalización**. Esto es un hecho reconocido por todos los estudios internacionales en la materia y una oportunidad que nuestro país no puede ni debe dejar pasar.

La implantación de las TIC en la Administración General del Estado ha permitido prestar de forma mucho más eficiente servicios públicos de calidad a lo largo de la última década, en la cual **el número de empleados públicos**, una vez transferidas las competencias y el personal que las gestionaba, **se ha mantenido prácticamente constante**, mientras **se incrementaban de forma muy significativa el número de ciudadanos y empresas, el volumen de gestión administrativa, la calidad de ésta y el número de canales que pueden ser utilizados.**

El ciudadano y la empresa observan la relación con la Administración Pública como un todo **por lo que es fundamental que las Comunidades Autónomas y Entidades Locales completen el proceso de adaptación a la Ley 11/2007**. Existe un **riesgo de brecha digital para el ciudadano**, basada no ya en las infraestructuras de comunicaciones, sino en la ubicación geográfica, para aquellas administraciones que no hayan centrado sus prioridades en el desarrollo de la LAECSP (la obligación para el caso de CC.AA. y entes locales quedaba condicionada, según la Ley, por la disponibilidad presupuestaria).

La administración electrónica, por otra parte, va a **ayudar a afrontar los desafíos a los que se enfrentan las administraciones públicas en la próxima década**, garantizando la mejora en la calidad de los servicios públicos prestados a ciudadanos y empresas, en un entorno de austeridad. Por ello es necesario seguir considerando el desarrollo de la administración electrónica como un elemento estratégico y mantener este impulso de mejora continua para dar respuestas a los retos que se presentarán.

La **prioridad** a corto plazo se concretará en el **desarrollo de una estrategia con horizonte en el 2015** y que, partiendo de la situación actual en España, buscará como objetivo su plena implantación en la sociedad y el cumplimiento de los compromisos derivados del Plan de Acción 2011-2015 de Administración Electrónica de la Unión Europea.