

Informe sobre
Desarrollo de la
Administración Electrónica en
la Administración General del
Estado

ACTUACIONES DESTACADAS

El impulso y desarrollo de la Administración Electrónica está enmarcado dentro de la competencias de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, que las ha delegado en la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica, que además vela por la organización administrativa, la inspección general de servicios y la simplificación de procedimientos y servicios administrativos en la Administración General del Estado. En lo que se refiere a administración electrónica coordina además actuaciones de otras Administraciones.

En los últimos años el desarrollo de la administración electrónica ha sido muy significativo por medio de la unión de los aspectos normativos, y la creación, actualización y uso de servicios públicos accesibles telemáticamente por ciudadanos y empresas, como demuestra la privilegiada situación que España tiene en Europa y los diferentes premios y condecoraciones nacionales e internacionales obtenidos.

Los ahorros que consiguen ciudadanos y empresas por el uso de la Administración Electrónica se muestran en la siguiente tabla.

AHORROS CIUDADANOS Y EMPRESAS POR USO DE SERVICIOS TELEMATICOS DE LA AGE (EUROS)		
	AÑO 2012	AÑO 2013
USO DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS PUBLICOS TELEMATICOS DE LA AGE	13.503.007.950	13.890.585.488
REDUCCION DE CARGAS ADMINISTRATIVAS	1.854.000.000	2.246.000.000
TOTAL	15.357.007.950	16.136.585.488

Los ahorros derivados de medidas y proyectos de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas sobre servicios de Administración Electrónica comunes para todas las Administraciones se muestran a continuación.

AHORROS ESTIMADOS POR USO DE SERVICIOS DE LA SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRACIONES PUBLICAS				
	AHORRO CIUDADANOS Y EMPRESAS		AHORRO ADMINISTRACION	
	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2012	AÑO 2013
Medidas y proyectos de Administración Electrónica comunes para todas las Administraciones	233.276.453	263.598.191	73.468.313	76.430.907

La Administración Electrónica aporta un conjunto de ventajas tanto para la ciudadanía como para la propia Administración, son de resaltar las siguientes:

- Permite una Administración abierta y disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Posibilita una Administración plenamente accesible de forma que permite su uso desde cualquier lugar, tu casa, tu oficina, la plaza de la ciudad, tu lugar de vacaciones, una cafetería, etc.
- Crea una Administración eficaz que llega a los 8.117 municipios españoles, rompiendo la brecha digital que separa el centro de la periferia y abriendo las puertas a la Unión Europea.
- Hace posible una Administración rápida de forma que las tramitaciones se hacen en poco tiempo. Un expediente que antes tardaba una media de 15 días en llegar a su destino, ahora lo hace en apenas unos segundos.
- Incrementa la eficiencia de la Administración. El coste medio de una gestión electrónica para los ciudadanos es de tan solos 5 €, según el Modelo de Costes Estándar de la Unión Europea. Las notificaciones postales cuestan de media 2,55 € mientras que hacerlas por medios telemáticos apenas 0,03 €.
- Crea una Administración limpia y ecológica al no utilizar papeles ni tener que almacenarlos.
- Posibilita una Administración segura ya que todo el entorno de la administración electrónica en España cumple con el Esquema Nacional de Seguridad, certificado por el Centro Criptológico Nacional (CCN).

En los últimos años se han puesto a disposición de los ciudadanos y empresas Administración General del Estado más de 2.500 procedimientos administrativos y servicios públicos accesibles por medios telemáticos a través de Internet, más del 95% del total.

Cualquier ciudadano puede realizar trámites o gestiones administrativas por Internet, mediante algún dispositivo electrónico: ordenador personal, tablet, smart phone, etc., como por ejemplo:

- Hacer la Declaración de la renta de forma sencilla,
- Buscar empleo a través del Servicio Público de Empleo Estatal,
- Crear empresas de forma rápida y con todas las garantías jurídicas,
- Presentar denuncias a la Policía Nacional,
- Solicitar el reconocimiento de las prestaciones por desempleo,
- Declarar el IVA para empresas y autónomos,
- Obtener certificado del estado de pagos a la Seguridad Social,
- Solicitar becas o ayudas económicas nacionales o internacionales,
- Obtener el certificado de vida laboral, certificado de nacimiento, matrimonio o defunción,
- Consultar datos catastrales de inmuebles rústicos o urbanos,
- Solicitar vacaciones para mayores dentro del programa social de turismo destinado a personas mayores,
- Obtener Nota Simple Registral con información sobre la titularidad y los derechos que recaen sobre los bienes inmuebles,

Y MUCHOS SERVICIOS MAS...

Los ciudadanos y empresas en sus relaciones telemáticas con la Administración pueden, entre otras, consultar información, realizar quejas o sugerencias, descargar o rellenar formularios, registrar documentación, firmar electrónicamente solicitudes, pagar tasas en caso de que sea necesario, no aportar certificados que ya tiene la Administración (DNI, renta, empadronamiento, etc.), iniciar el trámite administrativo, conocer el estado de situación del trámite, y obtener la resolución del mismo. **TODO DE FORMA SEGURA, RAPIDA Y SIN NECESIDAD DE DESPLAZAMIENTOS**

El coste medio de un trámite administrativo a ciudadanos y empresas hecho de forma presencial es de 80 €, incluye costes de desplazamientos, costes derivados del tiempo de espera, de la posibilidad de tener que desplazarse más de una vez, tener que hacer gestiones en otra Administración para obtener algún permiso o certificado necesarios, desplazarse para pagar tasas en caso de necesidad, pérdida de horas de trabajo, desplazarse para ver el estado de los expedientes, etc.

El mismo trámite hecho por medios telemáticos, a través de Internet, tiene un coste medio de 5 € utilizando los servicios públicos electrónicos de la Administración. Por lo que el ahorro medio por trámite es de 75 € (método de medida Modelo de Costes Estándar, homologado por la Unión Europea).

En el año 2013 los trámites iniciados telemáticamente por ciudadanos y empresas con la Administración General del Estado han sido 370.415.613, que representa más de un 70% del total de tramitaciones realizadas.

Se estima que el ahorro mínimo para ciudadanos y empresas en el año 2013, por el hecho de utilizar los servicios de administración electrónica, es de más 16.000 millones de euros (se incluyen los ahorros derivados de la simplificación y reducción de cargas de procedimientos administrativos).

Un ejemplo de uso real de servicios electrónicos por ciudadanos y empresas en 2013 se refleja en la siguiente tabla.

SERVICIO	MINISTERIO	CENTRO DIRECTIVO	DENOMINACION	VOLUMEN TOTAL TRAMITACIONES	VOL. TRAMIT. INICIADAS ELECTR.	%	AHORROS CIUDADANOS Y EMPRESAS (EUROS)
Expedición y renovación del pasaporte	MINISTERIO DEL INTERIOR	D.G. DE LA POLICÍA	Cita Previa	1.704.446	1.704.446	100,00%	63.916.725
Consulta de prestaciones	MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO ESTATAL	Consulta de prestaciones	4.440.880	4.440.880	100,00%	166.533.000
Actualización de datos	MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	TESORERIA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Variación de datos de trabajadores en el Régimen General	11.798.836	11.632.905	98,59%	436.233.938
Certificados tributarios	MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	Expedición de certificados tributarios. Contratistas y subcontratistas	2.000.717	1.853.184	92,63%	69.494.400
Informes vida laboral	MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	TESORERIA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Obtención de Informes de vida laboral	15.708.864	14.469.438	92,11%	542.603.925
Certificados Seguridad Social	MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	TESORERIA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Certificados de estar al corriente en obligaciones de Seguridad Social	677.452	562.700	83,06%	21.101.250
Pago de multas de tráfico	MINISTERIO DEL INTERIOR	D.G. DE TRAFICO	Sancionador en materia de seguridad vial y seguro obligatorio de vehículos de motor	2.845.836	2.257.540	79,33%	84.657.750
Prestación por desempleo	MINISTERIO DE EMPLEO Y SS	SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO ESTATAL	Cita Previa SEPE	13.666.775	9.249.564	67,68	346.858.650
Declaración renta	MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	IRPF. Borrador de la declaración.	8.936.744	5.684.491	63,61	213.168.413

Se observa que en esta muestra de servicios públicos electrónicos, puestos a disposición de la ciudadanía, hay algunos cuya tramitación es completamente por medios telemáticos y otros alcanzan un porcentaje muy elevado de tramitación por Internet.

Entre las medidas más importantes de administración electrónica puestas en marcha por la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, se resaltan las siguientes:

➤ REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

Descripción :

Cargas administrativas son las actividades que llevan a cabo las empresas y ciudadanos para cumplir con sus obligaciones con la Administración, derivadas de la normativa vigente.

Objetivos:

Identificar y reducir de las cargas administrativas existentes en los procedimientos y servicios públicos que son innecesarias o redundantes y que por ello son susceptibles de ser eliminadas, atenuadas o reducidas.

Indicadores:

Nº de Normativas analizadas y revisadas en la AGE: 132 en 2013

Ahorros generados por la reducción de cargas administrativas. Ahorros por reducción de cargas desde al año 2008 de 25.950 millones de euros para ciudadanos y empresas. Para empresas unos 20.351 millones de euros.

Ahorros:

Ahorros para ciudadanos y empresas por reducción de cargas 1.854.000.000 € en 2012 y 2.246.000.000 € en 2013.

➤ **PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS**

Descripción:

Plataforma informática para automatizar el proceso de no tener que solicitar al ciudadano certificados y documentación que obra en poder de cualquier Administración, como el DNI, nacimiento, empadronamiento, pagos a la Seguridad Social, vida laboral, renta, etc.

Objetivos:

Incorporar el mayor número de certificados y documentación de todas las Administraciones Públicas para no solicitárselos a ciudadanos y empresas en sus trámites administrativos.
Adaptar los procedimientos administrativos

Indicadores:

Nº de certificados intermediados: 34

Accesos a la Plataforma: 29.714.634 en 2013.

Ahorros:

Los ahorros obtenidos por su uso para ciudadanos y empresas se estiman en 125.626.463 € en 2012 y 152.043.941 € en 2013. Los ahorros para la Administración son de 2.482.120 € en 2012 y de 2.984.326 € en 2013.



➤ **PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRÓNICA Y SELLADO DE TIEMPO : @FIRMA - TS@**

Descripción:

Plataforma informática para validar automáticamente firmas y fechas electrónicas en los distintos servicios públicos a los que los ciudadanos acceden a través de Internet.

Objetivos:

Posibilitar el uso personalizado de servicios públicos telemáticos que requieran identificación y firma electrónica.

Hacer real la interoperabilidad tecnológica en materia de identificación electrónica de los ciudadanos y empresas entre Administraciones Públicas nacionales y europeas.

Indicadores:

Nº de validaciones de certificados y firmas electrónicas: más de 211 millones en 2012-2013.

Nº de organismos adscritos: más de 600 de todas las Administraciones.

Ahorros:

Ahorros para la Administración: 26.235.000 € en 2012 y la misma cantidad en 2013

➤ **NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS**

Descripción:

Sustitución de las clásicas notificaciones administrativas postales a ciudadanos y empresas por notificaciones electrónicas telemáticas, unificándose todas en un único sistema.

Objetivos:

Disponer de un Sistema centralizado de emisión y consulta del estado de comunicaciones y notificaciones en el Estado.

Unificar el modo de envío de comunicaciones y notificaciones al ciudadano, tanto por vía electrónica, como postal.

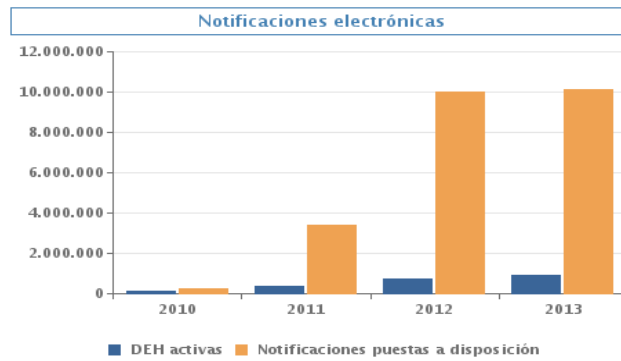
Indicadores:

Direcciones Electrónicas Habilitadas activas para recibir notificaciones por Internet: más de 900.000.

Nº de notificaciones electrónicas efectuadas: 850.000/mes.

Ahorros:

**Ahorros para ciudadanos y empresas en 2012 de 88.000.000 €, y en 2013 de 88.000.000 €
Ahorros para la Administración en 2012 de 24.269.735 € y en 2013 de 24.509.385 €**



➤ INTERCONEXION DE REGISTROS ENTRE TODAS LAS ADMINISTRACIONES

Descripción:

Conexión electrónica entre registros físicos de las Administraciones Públicas

Objetivos:

Integrar los registros de las tres AA.PP mediante ORVE/SIR.

Unificación de procedimientos de registro.

Posibilitar en envío por medios telemáticos de cualquier solicitud o documentación a cualquier Administración

Indicadores.

Nº de oficinas interconectadas: 3.200

Nº de asientos registrales intercambiados: 220.000

Nº de Entes locales integrados: 313

Nº de Convenios firmados con CC.AA y EE.LL (En 2014 hay 5 con : Correos, Comunidad de Madrid, Gobierno de Canarias, Diputación de Toledo Ayuntamiento de Gijón)

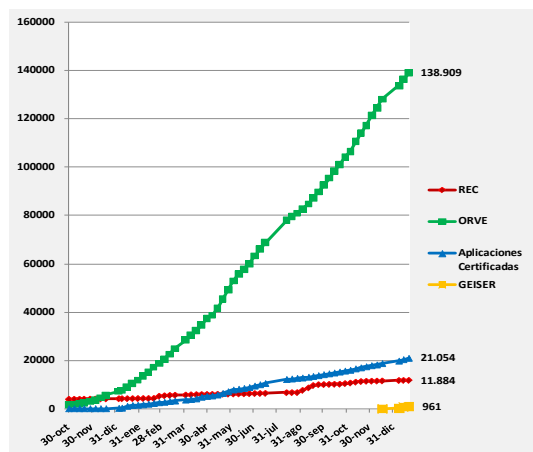
Ahorros:

Ahorros para las Administraciones 100.000 € en 2012, 600.000 € en 2013 .

Ahorros para ciudadanos y empresas 200.000 € en 2012 , 300.000 € en 2013.

La extensión a toda España supondrá 50M € anuales de ahorro

Evolución de Asientos Registrales Intercambiados en SIR



Total de Asientos Registrales Intercambiados

172.802

➤ PUNTO GENERAL DE ENTRADA DE FACTURAS ELECTRÓNICAS (FACE)

Descripción:

Punto único de la Administración General del Estado en Internet para la remisión de facturas electrónicas de proveedores a Organismos de esta Administración (en operación desde enero de 2013)

Objetivos:

Impulso de la factura electrónica y de los registros contables de facturas en el sector público.

Mejorar el control interno de la facturación

Control del fraude fiscal y fomento de la transparencia en cuentas públicas acorde con el Plan de erradicación de la morosidad.

Indicadores:

Ahorros para las empresas debido a eliminación del papel, costes de logística, automatización y mejor gestión del proceso.

Ahorros para la Administración debidos a tiempos de tramitación, costes de transferencia interna, digitalización, y control de facturas.

Ahorros:

Cada factura electrónica ahorra 3,48 € (emisor 0,70 €, receptor 2,78 €), se estima un ahorro anual de 1 millón de euros en 2014.

➤ PUNTO DE ACCESO GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Descripción:

Punto de entrada general, en Internet a todos los servicios públicos de las Administraciones

Objetivos:

*Creación del Punto de Acceso General tomando como base el portal www.060.es .
Orientar a ciudadanos y empresas en su relación con las AA.PP ofreciendo información y servicios administrativos
Facilitar el acceso a servicios públicos de las AA.PP a través de Internet
Poner a disposición áreas privadas para ciudadanos con información de interés de sus trámites.*

Indicadores:

Páginas vistas en www.060.es en el periodo 2012 a marzo 2014: 30.720.000

Visitas de diferentes usuarios: 10.590.000

Usuarios registrados 50.600

Páginas vistas en www.060.es en el periodo 2012 a marzo 2014: 30.720.000

Visitas de diferentes usuarios: 10.590.000, Usuarios registrados: 50.600

Ahorros:

Ahorros para ciudadanos y empresas de 4.801.040 € en 2012 y 4.279.120 en 2013.

Ahorros para la Administración de 700.000 € en 2012 y también en 2013.

Previsiones de ahorros de 80.000.000 € anuales cuando la medida esté finalizada.

➤ **UNIFICACIÓN DE TELEFONOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

Descripción:

Atención centralizada a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración General del Estado en el teléfono 060

Objetivos:

Extensión del teléfono 060 a todas las Administraciones Públicas Establecimiento de una red inteligente en la AGE capaz de recibir llamadas y encaminarlas a los servicios más idóneos

Integración de los números telefónicos de atención al ciudadano de otras Administraciones Públicas

Indicadores:

Llamadas recibidas en el teléfono 060, en 2012: 2.100.000, en 2013: 2.670.000

Ahorros actuales para la Administración (llamadas de 3 minutos de media), en infraestructuras 0,52 € por llamada y en servicio de teleoperación 0,28 €/llamada derivados del uso de utilizar una única plataforma y el servicio de atención de primer nivel

Ahorros:

Para ciudadanos y empresas de 14.289.000 € en 2012 y de 17.800.000 € en 2013.

Para la Administración de 1.714.700 € en 2012 y 2.136.400 € en 2013.

Previsiones de ahorro de 20.555.740 € cuando la medida esté finalizada.

➤ FOMENTO DEL EMPRENDIMIENTO (Emprende en 3)

Descripción:

Proyecto de simplificación administrativa para ayudar a la creación de empresas, mediante la sustitución de licencias administrativas anteriores al arranque del negocio por declaraciones responsables previas del empresario.

Objetivos:

Reducción de plazos para la creación de empresas, mediante la simplificación de trámites y la unificación de plataformas tecnológicas. Se pasa de 41 días en tramitar el inicio de la actividad de una empresa a solo 3 días

Indicadores:

Nº de ayuntamientos adheridos: 100

Nº de habitantes con acceso al servicio: 2.000.000

Nº de declaraciones responsables y comunicaciones previstas

Ahorros:

Derivados de la extensión del sistema Emprende en todas las Comunidades Autónomas



➤ SISTEMA PARA LA UNIDAD DE MERCADO

Descripción:

Crear las condiciones técnicas para que las previsiones de la Ley 19/2013, de Transparencia, Acceso a la información Pública y Buen Gobierno (LTAIBG) puedan ser ejercitadas.

Objetivos:

Desarrollo de un Portal de Transparencia e implantación inicial, dependiente del Ministerio de la Presidencia y en el que el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas colabora tecnológicamente

Actuaciones:

Firma de un Convenio entre el Ministerio de Presidencia y el de Hacienda y Administraciones Públicas.

➤ **SISTEMA DE INFORMACION DE LA LEY DE TRANSPARENCIA**

Descripción:

Establecer un sistema electrónico de intercambio de información entre Autoridades con competencia en materia de mercado interior, y posibilitar el intercambio de información y la cooperación entre Administraciones responsables.

Objetivos :

Impulsar la Unidad de Mercado, mediante el intercambio electrónico de información entre Administraciones competentes.

Actuaciones:

La Secretaría de Estado de Administraciones Públicas elaborará una plataforma informática que permita supervisar el acceso a actividades económicas por parte de los operadores, potenciando la cooperación interadministrativa. El prototipo entrará en servicio en 2014.

➤ **SISTEMAS GESTION RECURSOS HUMANOS DE EMPLEADOS PUBLICOS**

Descripción:

Conjunto de sistemas informáticos centralizados para la gestión de Recursos Humanos en la Administración General del Estado (nóminas, nombramientos, traslados, ceses, trienios, jubilaciones, etc.

Objetivos:

Dotar al gestor público de un sistema homogéneo, armónico y único para gestionar los recursos humanos conforme a la legislación vigente.

Indicadores:

Nº de asientos en el Registro Central de Personal (2012-2013): 934.429

Número total de asientos almacenados más de 17,7 millones

Servinómina. 7 nuevos Centros en los últimos 3 años, NEDAES , 5 nuevos centros (2012-2014). 120.000 perceptores.

Ahorros:

Para la Administración de 4.882.667 € en 2012 y de 4.999.200 € en 2013

➤ **SISTEMA ISPA-INFORMACIÓN SALARIAL DE LOS PUESTOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

Descripción:

Proyecto que permite recoger y analizar la información salarial de los puestos de trabajo de la Administración local, autonómica y órganos dependientes (organismos Autónomos, Universidades..)

Objetivos:

Aumentar la calidad y homogeneidad de los datos existentes, facilitando a los organismos la introducción, edición y explotación de los datos. Por primera vez en España Hacer transparente las retribuciones de todos los empleados públicos.

➤ **OTRAS MEDIDAS QUE CONTRIBUYEN AL AHORRO PARA CIUDADANOS, EMPRESAS Y ADMINISTRACIÓN.**

- RED SARA. Red telemática segura, compartida y única para todas las Administraciones
- ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD. Normas para hacer interoperables todos los sistemas administrativos.
- ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD. Normas e instrumentos para garantizar la seguridad de la Administración Electrónica.
- DIRECTORIO COMUN DE LAS ADMINISTRACIONES. Relación jerárquica con codificación única de la estructura de las Administraciones.
- PASARELA DE PAGOS TELEMATICOS. Permite el pago telemático de las tasas administrativas en cualquier procedimiento administrativo que lo requiera.
- FIRMA ELECTRONICA PARA DISPOSITIVOS MOVILES
- REGISTRO ELECTRONICO DE APODERAMIENTOS
- VENTANILLA UNICA PARA ACTIVIADES EMPRESARIALES (www.euqo.es)
- SERVICIOS TRANSFRONTERIZOS EUROPEOS
- SISTEMAS DE OFICINA VIRTUAL
- POTENCIACION DEL GOBIERNO ABIERTO
- DIFUSION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
- SISTEMAS DE MEDIDA Y CONTROL DE LA GESTION PUBLICA
- RED INTEGRADA DE ATENCION AL CIUDADANO
- REUTILIZACION DE SISTEMAS Y SERVICIOS DE ADMINISTRACION ELECTRONICA
- REUTILIZAR LA INFORMACION DEL SECTOR PUBLICO¹

¹ Todos estos datos se reflejan en al Anexo I