Fundación Orange

orange

Capgemini Consulting

Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las Comunidades Autónomas

Resultados 5ª Medición

Abril de 2011

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN **4**

ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO **6**
2.1. ALCANCE DEL ESTUDIO 6

SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS *ONLINE* EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS **12**
3.1. RESULTADOS GLOBALES 12
3.2. CIUDADANÍA VS EMPRESAS 16
3.3. RESULTADOS POR SERVICIOS 19

RESULTADOS COMPARATIVOS 2010 / 2011 ..... **21**
4.1. PROGRESO GLOBAL 22
4.2. COMPARATIVA CIUDADANÍA VS EMPRESAS 23
4.3. COMPARATIVA POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS 25
4.4. COMPARATIVA POR SERVICIOS 27

CONCLUSIONES **30**

ANEXOS **33**
ANEXO I. DEFINICIONES DE LOS SERVICIOS 33
Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados 33
Búsqueda de Empleo Privado 33
Oferta de Empleo Público 34
Ayudas a la Familia por Hijos 34
Becas de Estudios 34
Ayudas a Personas con Discapacidad 35
Ayudas a Personas Mayores 35
Certificados de Instaladores 35
Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios) 36
Tasas Autoliquidables 36
Ayudas a Inmigrantes 36
Certificado de Discapacidad 37
Ayudas a Programas Juveniles 37
Vivienda de Protección Oficial 37
Cita Médica 38
Tarjeta Sanitaria 38
Impuestos sobre Máquinas Recreativas 39
Autorización de Instalaciones Eléctricas 39
Registro de Actividades Turísticas 39
Registro de Actividades Empresariales 40
Subvenciones I+D+i 40
Subvenciones para Creación de Empleo 40
Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos 41

Permisos relativos al Medio Ambiente 41
Apertura de Centro de Trabajo 41
Registro de Licitadores 42
ANEXO II. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE 2011 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS 43
ANEXO III. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE 2011 POR SERVICIOS 53
ANEXO IV. RESULTADOS COMPARATIVOS 2010/2011 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS 66

1.

INTRODUCCIÓN

En el presente Informe se analizan los resultados del quinto Estudio Comparativo realizado en España sobre el progreso en la implantación y desarrollo de los servicios públicos electrónicos disponibles *online* en las CC AA. Desde 2007, este Informe se ha convertido en una referencia para el seguimiento periódico del desarrollo de la Administración Electrónica en España en un aspecto significativo que es el análisis y desarrollo de los servicios públicos.

En estos últimos años, han sido muchos los cambios y avances que ha experimentado la Administración española y sus servicios electrónicos. La importancia que las Comunidades y Ciudades Autónomas españolas están concediendo a los servicios públicos se refleja en los esfuerzos económicos, organizativos e innovadores que están realizando para proporcionar servicios que puedan ser tramitados de forma totalmente electrónica por los ciudadanos.

En un entorno cada vez más competitivo y de profundos cambios sociales, económicos, políticos y tecnológicos, la prestación de servicios a la ciudadanía se ha mantenido siempre como un objetivo prioritario por parte de las instituciones públicas españolas. Dentro de este contexto, España ha asumido una posición de liderazgo entre los estados miembros de la Unión Europea en la regulación del derecho de la ciudadanía a relacionarse y comunicarse con la Administración por medios electrónicos y, en consecuencia, la obligación recíproca de esta última de responder en las comunicaciones utilizando el mismo canal. Por esta misma razón, tras la promulgación de la Ley 11/2007 y su decreto reglamentario, los distintos organismos de las Administraciones Públicas españolas iniciaron e impulsaron la revisión y/o adecuación de sus procedimientos administrativos para el cumplimiento de la Ley.

Al igual que en años anteriores, el Estudio Comparativo 2011 evalúa, en un periodo determinado entre enero y febrero de 2011, la disponibilidad *online* de 26 servicios públicos: 16 servicios dirigidos a la ciudadanía y 10 servicios dirigidos a empresas. Las tipologías y ámbitos de los servicios seleccionados para el Estudio abarcan razonablemente las distintas actividades y relaciones de la ciudadanía y empresas con la Administración Autonómica.

El Informe incorpora este año cuatro nuevos servicios que sustituyen los servicios que desde 2007 han tenido un mayor recorrido alcanzando una media de disponibilidad superior al 95%.

La estructura definida para el Estudio Comparativo 2011 en las CC AA es la siguiente:

- Alcance y Metodología del Estudio

- Situación Actual de los Servicios Públicos *online* en las Comunidades Autónomas
  - Resultados Globales
  - Resultados Ciudadanía vs. Empresas
  - Resultados por Servicios

- Resultados comparativos 2010 / 2011

- Conclusiones

- Anexos
  - Fichas de los Servicio Públicos
  - Resultados de las Mediciones 2011 por Comunidades Autónomas
  - Resultados de las Mediciones 2011 por Servicios
  - Resultados comparativos 2010 / 2011 por Comunidades Autónomas

2.

ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

2.1. ALCANCE DEL ESTUDIO

2.1.1. COMUNIDADES Y CIUDADES AUTÓNOMAS PARTICIPANTES

A nivel autonómico, el Estudio abarca las 17 Comunidades Autónomas y las 2 Ciudades Autónomas españolas de Ceuta y Melilla (Mapa 2.1.).

Mapa 2.1. CC AA ámbito de Estudio

Fuente: Fundación Orange - Capgemini Consulting

2.1.2. VEINTISÉIS SERVICIOS PÚBLICOS DE ÁMBITO AUTONÓMICO

El Estudio comprende una selección de 26 servicios públicos disponibles en las Comunidades y Ciudades Autónomas españolas: 16 servicios tienen como público objetivo la ciudadanía, mientras que para los 10 servicios restantes el segmento objetivo son las empresas. El Informe en esta edición de 2011, ha modificado parcialmente su ámbito mediante la sustitución de 4 servicios públicos que han conseguido alcanzar en estos últimos años una media de disponibilidad superior al 95%. Estos son:

- Quejas y Sugerencias, con un 100% (Orientado a la Ciudadanía)
- Matriculación Universitaria, con un 97% (Orientado a la Ciudadanía)
- Bibliotecas Públicas, con un 96% (Orientado a la Ciudadanía)
- Consulta de Licitaciones, con un 96% (Orientado a Empresas)

Con ello, se intenta responder a la premisa de contar con una visión global, dinámica y actualizada sobre la evolución de los servicios públicos electrónicos, dando respuesta a las necesidades reales de la ciudadanía y empresas a nivel autonómico.

En este sentido, cabe destacar que los criterios utilizados para la selección de los 4 nuevos servicios públicos han pretendido asegurar el mantenimiento de la proporción de los servicios analizados en estudios anteriores, considerando no sólo sus destinatarios, sino también atendiendo a las nuevas necesidades de la ciudadanía ante la actual coyuntura económico-social y, a la vez, respondiendo a las obligaciones establecidas dentro del marco relativo a los servicios en el mercado interior de la Directiva de Servicios (Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006). Así, los 4 nuevos servicios objeto de estudio son los siguientes:

- Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios) (Orientado a la Ciudadanía)
- Ayudas a Inmigrantes (Orientado a la Ciudadanía)
- Ayudas a Programas Juveniles (Orientado a la Ciudadanía)
- Apertura de Centro de Trabajo (Orientado a Empresas)

La siguiente ilustración muestra los servicios objeto del Estudio (Tabla 2.1.).

Tabla 2.1. Servicios objeto del Estudio Comparativo y público objetivo*

Servicios	Ciudadanía	Empresas	
1. Impuesto ITP-AJD			
2. Búsqueda de Empleo Privado			
3. Oferta de Empleo Público			
4. Ayudas a la Familia por Hijos			
5. Becas de Estudios			
6. Ayudas a Personas con Discapacidad			
7. Ayudas a Personas Mayores			
8. Certificados de Instaladores			
9. Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios)			*Incorporado en 2011*
10. Tasas Autoliquidables			
11. Ayudas a Inmigrantes			*Incorporado en 2011*
12. Certificado de Discapacidad			
13. Ayudas a Programas Juveniles			*Incorporado en 2011*
14. Vivienda de Protección Oficial			
15. Cita Médica			
16. Tarjeta Sanitaria			
17. Impuestos sobre Máquinas Recreativas			
18. Autorización de Instalaciones Eléctricas			
19. Registro de Actividades Turísticas			
20. Registro de Actividades Empresariales			
21. Subvenciones I+D+i			
22. Subvenciones para Creación de Empleo			
23. Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos			
24. Permisos Relativos al Medio Ambiente			
25. Apertura de Centro de Trabajo			*Incorporado en 2011*
26. Registro de Licitadores			
	16	**10**	

Fuente: Fundación Orange-Capgemini Consulting

*Pictogramas de ARASAAC (Portal de Comunicación Aumentativa y Alternativa de Aragón)

2.2. METODOLOGÍA

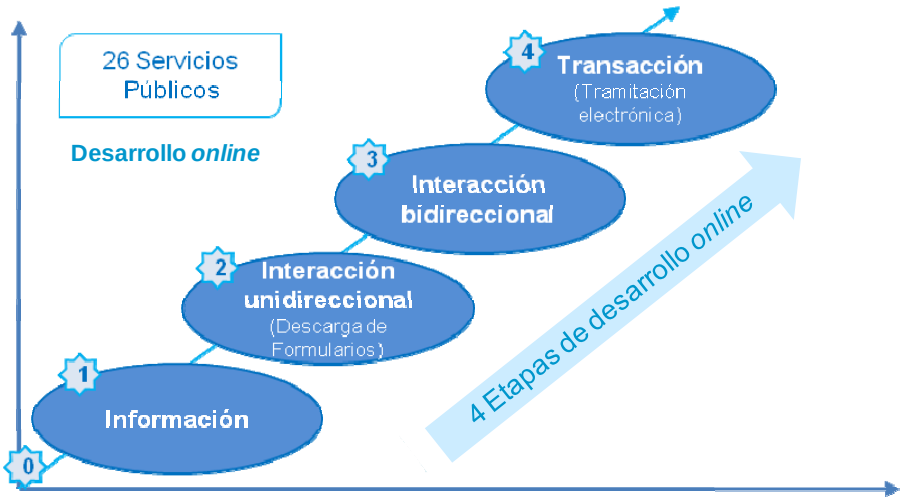
2.2.1. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

El Estudio Comparativo mide, a través de un enfoque "*front-office*" el grado de disponibilidad de una selección de servicios básicos que aparecen en los sitios web de las CC AA. Por tanto, y al igual que en los Informes anteriores, 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 grado de uso de estos servicios por parte de la ciudadanía o empresas.

2.2.2. MARCO DE PUNTUACIÓN Y EVALUACIÓN

Los 26 servicios públicos analizados en las CC AA y las 2 Ciudades Autónomas españolas se han medido utilizando un marco de puntuación con la escala utilizada en el estudio eEurope, que comprende desde un nivel de desarrollo cero hasta un nivel de desarrollo cuatro (Figura 2.1.).

Figura 2.1. Marco de Puntuación por Etapas



Fuente: *Benchmark Measurement of European eGovernment Services* (Capgemini)

Las definiciones de este marco de puntuación se detallan a continuación (Figura 2.2.).

Figura 2.2. Definición de las Etapas

Etapa 0	*Ausencia de cualquier sitio web*	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 *online*.
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 *online*, 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 *online* el procedimiento de obtención del servicio. Esta etapa requiere una autentificación de la persona (física o jurídica), que solicita el servicio, a excepción del servicio de "Búsqueda de Empleo Privado", donde no se requiere necesariamente una autentificación 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.

Fuente: *Benchmark Measurement of European eGovernment Services* (Capgemini)

La medición del grado de disponibilidad *online* 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 similar para 24 de los 26 servicios seleccionados en las CC AA. Para los servicios de "Búsqueda de Empleo Privado" y "Cita Médica" se han elaborado cuestionarios específicos con particularidades para cada uno de ellos. El servicio "Búsqueda de Empleo Privado" alcanza el máximo nivel de desarrollo electrónico cuando el sitio web ofrece la posibilidad de un servicio de suscripción, es decir, el envío al interesado, por medios telemáticos, de las ofertas de trabajo privado preseleccionadas y ajustadas a su perfil. Con respecto al servicio de "Cita Médica", el máximo nivel de desarrollo se obtiene cuando el interesado puede introducir los datos en un formulario electrónico para visualizar, seleccionar y solicitar en tiempo real una cita con su médico habitual, además de gestionar las citas pendientes en su Centro de Salud de forma completamente electrónica.

Las diferentes fases o etapas para medir el nivel de disponibilidad *online* 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 el caso de que la puntuación de un servicio se base en el análisis del sitio web de un único proveedor de servicios, la valoración sería la siguiente:

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

El porcentaje final de disponibilidad obtenido por cada CC AA es el promedio de los porcentajes del total de servicios analizados. Por tanto, el porcentaje de disponibilidad de los servicios públicos dirigidos a la ciudadanía es el promedio del porcentaje de los servicios “1 a 16”. El porcentaje para los servicios públicos de empresas es el promedio del porcentaje de los servicios “17 al 26”.

3.

SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS *ONLINE* EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

A continuación se presentan los resultados globales de las mediciones del grado de disponibilidad de los servicios así como un análisis detallado en función de:

- Resultados Globales
- Resultados Ciudadanía vs. Empresas
- Resultados por Servicios

3.1. RESULTADOS GLOBALES

El porcentaje de disponibilidad media *online* de los 26 servicios públicos en las 17 Comunidades Autónomas y las 2 Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla es del 78% (Tabla 3.1.). La media de los 16 servicios orientados a la ciudadanía es del 81%, mientras que la de los 10 servicios orientados a empresas es del 76%.

Asturias y Madrid han alcanzado la primera posición en el ranking con un 98% de disponibilidad, siendo la brecha digital de 49 puntos entre ellas y Melilla, la última en el ranking.

Los servicios ofrecidos a la ciudadanía están más desarrollados que los de empresas, si bien son 7 CC AA las que están más orientadas a empresas (Asturias, Cantabria, Comunidad Valenciana, Galicia, Madrid, Murcia y Navarra).

Ceuta y Melilla son las CC AA que presentan el mayor diferencial entre el desarrollo de sus servicios a la ciudadanía y los dirigidos a empresas.

Existen 9 CC AA que están por debajo de la media global de disponibilidad.

Tabla 3.1. Resultados Globales 2011, en %

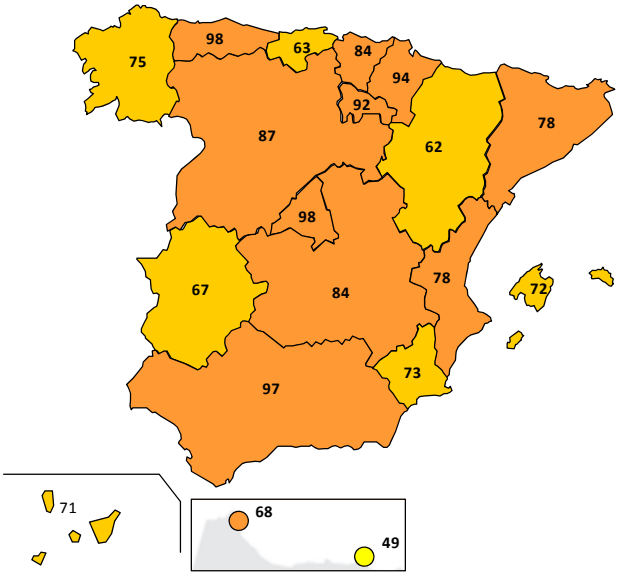
CC AA	Disponibilidad media total (26 servicios)	Disponibilidad media de ciudadanos (16 servicios)	Disponibilidad media de empresas (10 servicios)	Diferencial media ciudadanos Vs media empresas
Andalucía	97	98	95	+3
Aragón	62	67	53	+14
Asturias	98	97	100	-3
Baleares	72	75	68	+7
Canarias	71	72	70	+2
Cantabria	63	61	65	-4
Castilla-La Mancha	84	84	83	+1
Castilla y León	87	91	80	+11
Cataluña	78	80	75	+5
Ceuta	68	85	53	+32
Comunidad Valenciana	78	73	85	-12
Extremadura	67	75	55	+20
Galicia	75	72	80	-8
La Rioja	92	94	90	+4
Madrid	98	97	100	-3
Melilla	49	63	35	+28
Murcia	73	69	80	-11
Navarra	94	92	98	-6
País Vasco	84	86	80	+6
Media Total	**78**	**81**	**76**	**+5**

Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

A continuación se indica el mapa de las CC AA con los resultados de la disponibilidad media total de los 26 servicios medidos, así como el número de servicios que alcanzan Etapa 4 por CC AA (Mapa 3.1.).

Destacan Asturias y Madrid, con 25 de los 26 servicios medidos en Etapa 4.

Mapa 3.1. Media total de disponibilidad de los 26 servicios en %, y número de servicios que alcanzan Etapa 4 por CC AA

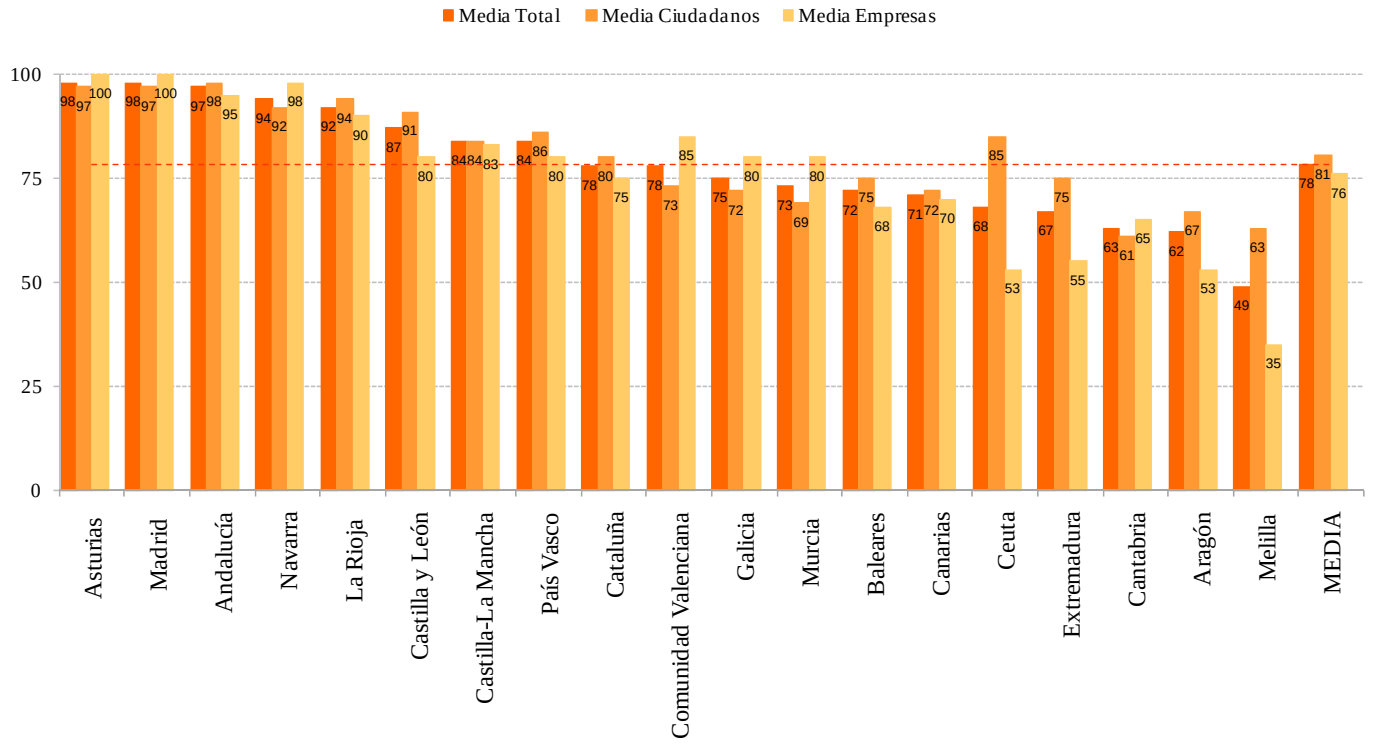


CC AA	Nº de Servicios con Etapa 4
Asturias	25
Madrid	25
Andalucía	24
Navarra	23
La Rioja	21
Castilla y León	19
Castilla-La Mancha	18
País Vasco	17
Cataluña	14
Comunidad Valenciana	14
Galicia	13
Ceuta	13
Murcia	12
Baleares	11
Canarias	10
Extremadura	9
Cantabria	7
Aragón	6
Melilla	3

Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En relación con el grado medio de disponibilidad *online*, se exponen los resultados por CC AA detallando los datos de los servicios a la ciudadanía y empresas (Gráfico 3.1.):

Gráfico 3.1. Resultados por CC AA del grado de disponibilidad de los servicios, en %



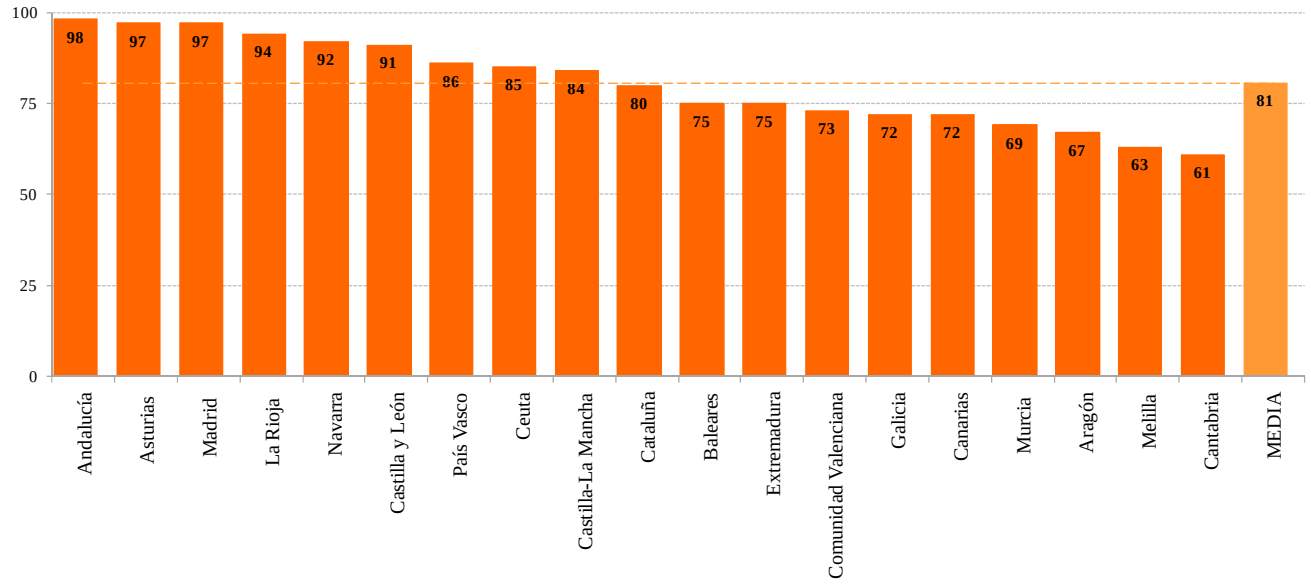
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

3.2. CIUDADANÍA VS EMPRESAS

Tal y como se ha presentado en el apartado anterior (Tabla 3.1.), los servicios dirigidos a la ciudadanía continúan estando más desarrollados que los servicios dirigidos a empresas, presentado los primeros un nivel de disponibilidad media del 81%, cinco puntos por encima de la media de los servicios dirigidos a empresas.

En los servicios orientados a la ciudadanía (Gráfico 3.2.), Andalucía asciende a la primera posición con el 98% de disponibilidad, superando a Madrid y Asturias. La Rioja, Navarra, Castilla y León, País Vasco, Ceuta y Castilla-La Mancha completan el grupo de las 9 CC AA que se sitúan por encima de la media global.

Gráfico 3.2. Disponibilidad media de los servicios a la Ciudadanía, en %

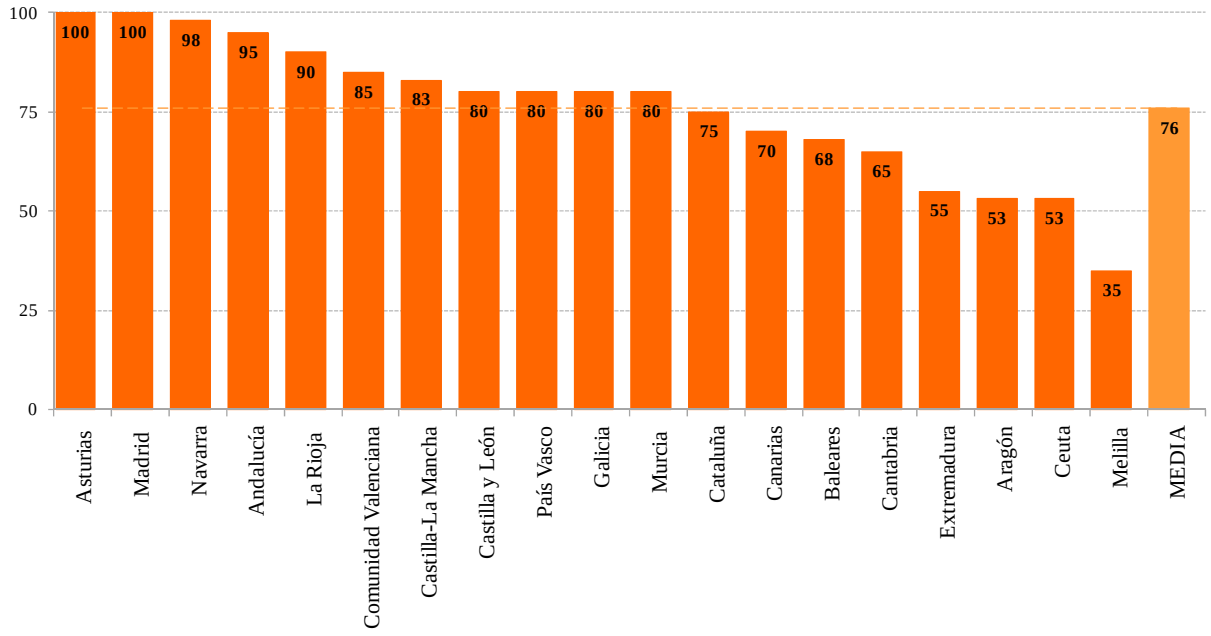


Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Con respecto a la disponibilidad media de los servicios orientados a empresas (Gráfico 3.3.), es del 76%, habiendo alcanzado el 100% de disponibilidad en Asturias y Madrid. Navarra, con un 98% de desarrollo, se coloca en la tercera posición.

Son 8 las CC AA situadas por debajo de la media de disponibilidad de los servicios a empresas. Solamente la Ciudad Autónoma de Melilla presenta una media de disponibilidad de Etapa 1 en esta tipología de servicios.

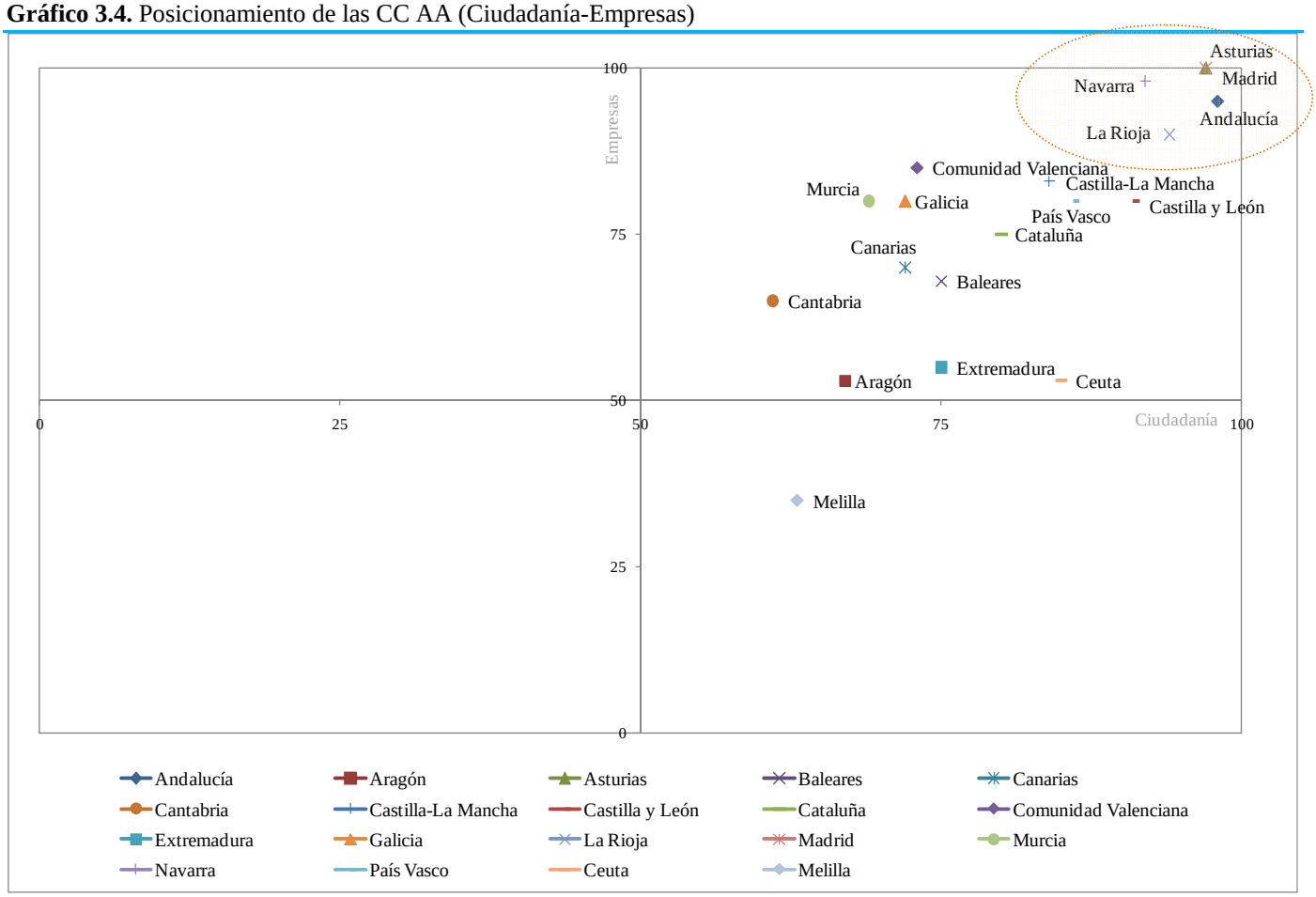
Gráfico 3.3. Disponibilidad media de los servicios a Empresas, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En el Gráfico 3.4. se presenta el posicionamiento de las CC AA tanto desde el punto de vista de los servicios dirigidos a la ciudadanía como a empresas:

Gráfico 3.4. Posicionamiento de las CC AA (Ciudadanía-Empresas)



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Todas las CC AA, excepto la Ciudad Autónoma de Melilla, están en el cuadrante superior derecho, lo cual quiere decir que tanto los servicios a la ciudadanía como a empresas presentan una disponibilidad superior al 50%.

Se observa claramente la brecha existente en el desarrollo alcanzado por las CC AA de Asturias, Madrid, Andalucía, Navarra y La Rioja en relación con el resto. En el extremo opuesto Melilla, Aragón, Extremadura y Ceuta registran los menores desarrollos en la disponibilidad *online* de sus servicios.

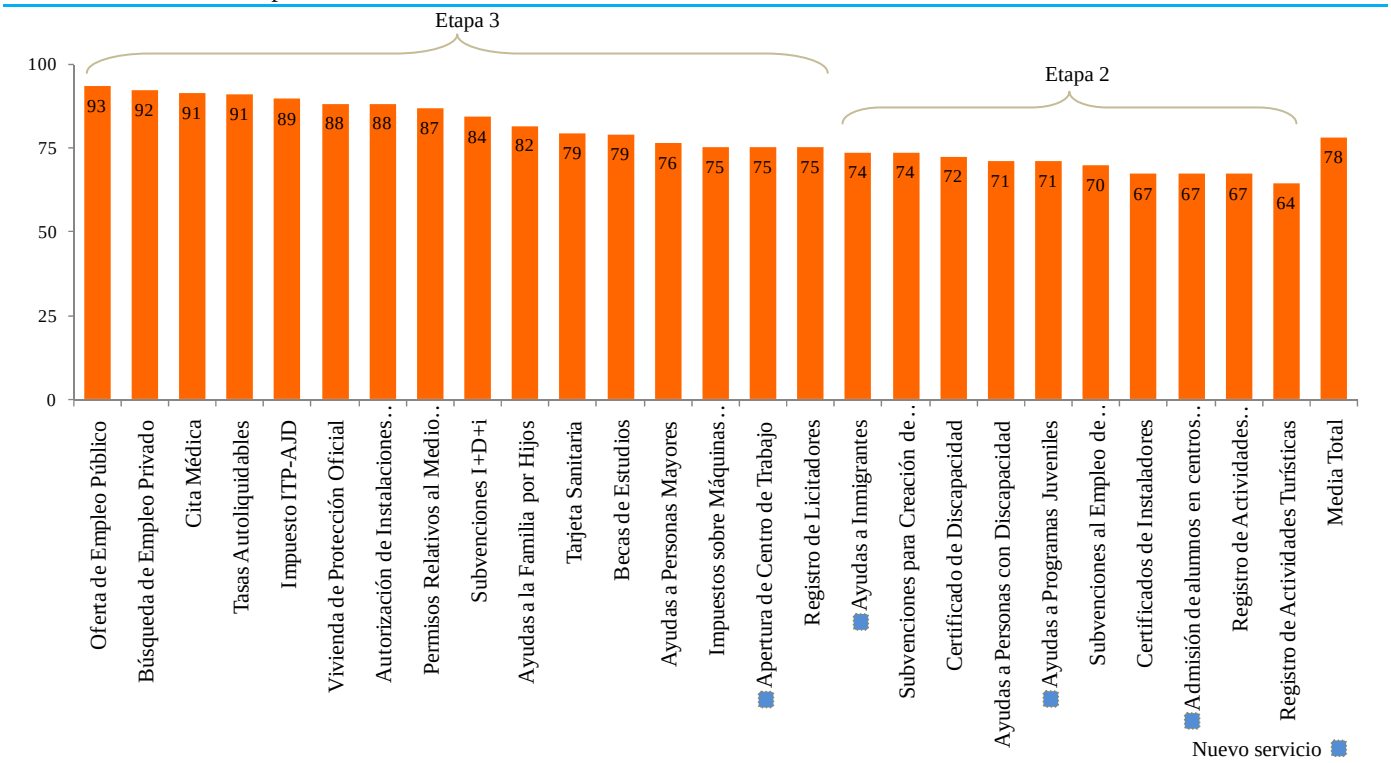
3.3. RESULTADOS POR SERVICIOS

La clasificación por Servicios (Gráfico 3.5.), muestra que el servicio más desarrollado es "Oferta de Empleo Público", alcanzando un 93% de disponibilidad, mientras que "Registro de Actividades Turísticas" es el menos desarrollado, con un 64% de disponibilidad.

Hay 4 servicios que alcanzan una puntuación superior al 90% de disponibilidad: "Oferta de Empleo Público", "Búsqueda de Empleo Privado", "Cita Médica" y "Tasas Autoliquidables". El posicionamiento en primer y segundo lugar del ranking es para 2 servicios ligados a la temática de empleo, "Oferta de Empleo Público" y "Búsqueda de Empleo Privado". Ello permite vislumbrar la prioridad político-social de las Administraciones Autonómicas en fomentar el acceso al empleo por parte de la ciudadanía. Por otro lado, el cuarto lugar del ranking de disponibilidad de servicios, ocupado por "Tasas Autoliquidables" está en línea con las políticas autonómicas orientadas a incrementar y facilitar la recaudación fiscal ante la actual coyuntura económica.

Son 12 los servicios que se encuentran por encima de la media de disponibilidad (78 %).

Gráfico 3.5. Resultados por servicio, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Los servicios de “Oferta de Empleo Público” y “Tasas Autoliquidables” están desarrollados al 100% en la mayoría de las CC AA excepto en tres (Tabla 3.2.).

Con respecto a los servicios menos desarrollados, el nuevo servicio medido este año, “Admisión de Alumnos en Centros Públicos Docentes (no Universitarios)” alcanza Etapa 4 en tan sólo 6 CC AA.

Tabla 3.2. Número de CC AA donde el servicio obtiene Etapa 4

	Servicios	**Nº de CC AA con el servicio en Etapa 4 Año 2011**
	Oferta de Empleo Público	16
	Tasas Autoliquidables	16
	Impuesto ITP-AJD	15
	Cita Médica	15
	Autorización de Instalaciones Eléctricas	15
	Búsqueda de Empleo Privado	14
	Permisos Relativos al Medio Ambiente	14
	Vivienda de Protección Oficial	13
	Subvenciones I+D+i	13
	Ayudas a la Familia por Hijos	12
	Impuestos sobre Máquinas Recreativas	12
	Becas de Estudios	11
	Tarjeta Sanitaria	11
nuevo	Apertura de Centro de Trabajo	11
	Ayudas a Personas Mayores	10
nuevo	Ayudas a Inmigrantes	9
	Subvenciones para Creación de Empleo	9
	Registro de Licitadores	9
	Ayudas a Personas con Discapacidad	8
	Certificado de Discapacidad	8
nuevo	Ayudas a Programas Juveniles	8
	Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos	8
	Certificados de Instaladores	7
	Registro de Actividades Turísticas	7
	Registro de Actividades Empresariales	7
nuevo	Admisión de alumnos en centros docentes públicos (no Universitarios)	6

Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

4.

RESULTADOS COMPARATIVOS 2010 / 2011

El siguiente capítulo presenta los resultados y el análisis comparativo de la evolución de los servicios *online* en las 17 CC AA y las 2 Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

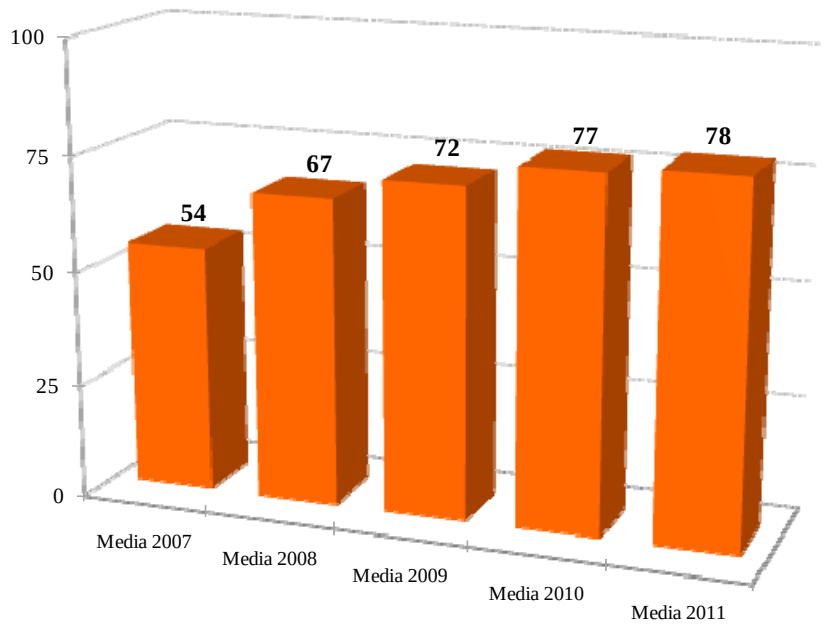
En el análisis comparativo de este año, hay que tener presente que el perímetro de análisis se ha modificado. Tal y como se ha detallado en el capítulo 2 de Metodología, se han sustituido 4 servicios que habían alcanzado en el año 2010 un alto nivel de desarrollo (superior al 95% de disponibilidad) por otros 4 servicios básicos que, actualmente, tienen posibilidades para mejorar su disponibilidad *online*.

4.1. PROGRESO GLOBAL

La media de disponibilidad de 2011 es del 78%, habiéndose incrementado en 1 punto con respecto al año anterior. Considerando la incorporación de los cuatro nuevos servicios, se verifica que éstos no han hecho variar notablemente la disponibilidad media *online* de los 26 servicios públicos, presentando un nivel de disponibilidad muy similar aunque levemente superior. El incremento de disponibilidad más significativo se produjo entre los años 2007 y 2008, que ascendió a 13 puntos (Gráfico 4.1.).

El resultado de crecimiento sostenido de la disponibilidad media apunta claramente a las actuaciones llevadas a cabo por las CC AA como respuesta a las necesidades planteadas por la aprobación de normativas y directrices específicas tanto europeas como nacionales (Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, Directiva de Servicios y Plan de Acción para la Reducción de Cargas Administrativas) entre otras, y a la constante puesta en marcha de nuevas acciones de desarrollo de la Administración Electrónica.

Gráfico 4.1. Evolución de la media global de disponibilidad de los servicios*, en %



* En la Medición 2011 se han sustituido 4 servicios

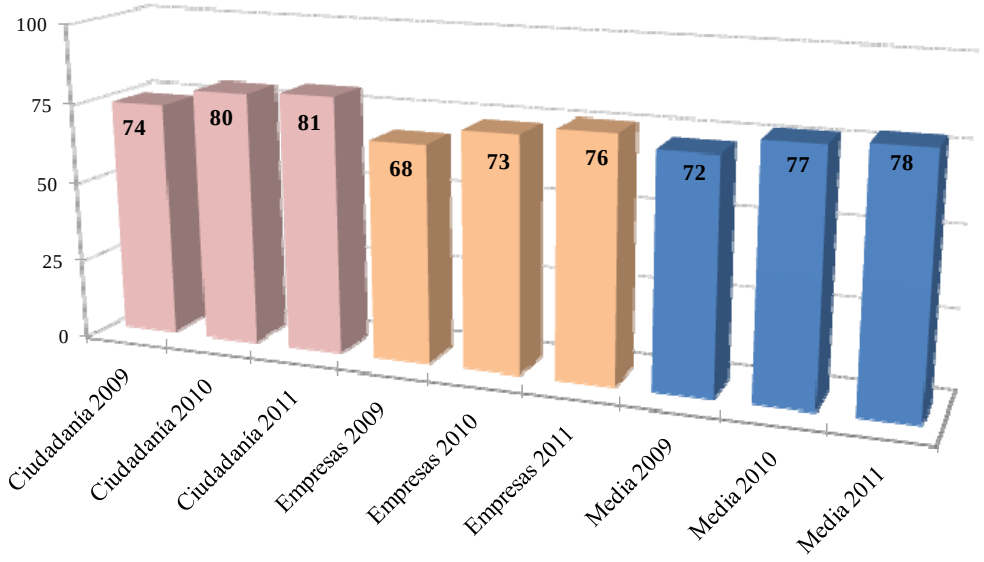
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

4.2. COMPARATIVA CIUDADANÍA VS EMPRESAS

Considerando los resultados globales desglosados por público objetivo de ciudadanía y empresas (Gráfico 4.2.), se observa que, en los últimos dos años, el crecimiento es superior en el conjunto de servicios dirigidos a empresas, a diferencia del período 2009/2010, donde el crecimiento de la disponibilidad media de la ciudadanía fue levemente superior al de empresas.

Esta ralentización de la evolución interanual de los servicios dirigidos a la ciudadanía en el año 2011 está intrínsecamente relacionada con la incorporación de los tres nuevos servicios que presentan el siguiente grado de disponibilidad *online*: "Admisión de Alumnos en Centros Docentes (no Universitarios)" con 67 puntos, "Ayudas a Inmigrantes" con 74 puntos y "Ayudas a Programas Juveniles" con 71 puntos. Estas puntuaciones son claramente inferiores a las alcanzadas en la última medición por los servicios reemplazados: "Quejas y Sugerencias" con 100 puntos, "Matriculación Universitaria" con 97 puntos y "Bibliotecas Públicas" con 96 puntos.

Gráfico 4.2. Evolución de la disponibilidad media global de los servicios Ciudadanía Vs Empresas, 2009/2010/2011, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Con respecto al diferencial de disponibilidad *online* entre los servicios dirigidos a la ciudadanía y a empresas por CC AA (Tabla 4.1.), en el año 2011 Ceuta obtiene el máximo diferencial a favor del desarrollo de los servicios orientados a la ciudadanía (32 puntos).

Los mayores cambios de tendencia se localizan en Murcia y la Comunidad Valenciana, que en 2010 presentaban un diferencial a favor de los servicios dirigidos a la ciudadanía, mientras que en 2011 han cambiado por completo dicha tendencia obteniendo un diferencial de 11 y 12 puntos más, respectivamente, en los servicios dirigidos a empresas.

Por otro lado, Baleares ha modificado su tendencia a la inversa, es decir de 4 puntos a favor de los servicios dirigidos a empresas en 2010, ha pasado a 7 puntos a favor de la ciudadanía en 2011.

Tabla 4.1. Diferencial disponibilidad *online* 2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas por CC AA, en %

CC AA	Disponibilidad Media Total (26 Servicios) 2011	Diferencial Media Ciudadanía Vs Media Empresas 2011	Disponibilidad Media Total (26 Servicios) 2010	Diferencial Media Ciudadanía Vs Media Empresas 2010	Variación Desarrollo Ciudadanía Vs Empresas 2010/2011
Ceuta	68	+32	68	+19	+13
Melilla	49	+28	50	+22	+6
Extremadura	67	+20	71	+10	+10
Aragón	62	+14	68	+12	+2
Castilla y León	87	+11	82	+19	-8
Baleares	72	+7	63	-4	+11
País Vasco	84	+6	78	0	+6
Cataluña	78	+5	75	+8	-3
La Rioja	92	+4	76	+2	+2
Andalucía	97	+3	99	-2	+5
Canarias	71	+2	68	+5	-3
Castilla-La Mancha	84	+1	77	+11	-10
Asturias	98	-3	100	0	-3
Madrid	98	-3	100	0	-3
Cantabria	63	-4	64	+3	-7
Navarra	94	-6	96	-3	-3
Galicia	75	-8	81	+1	-9
Murcia	73	-11	75	+8	-19
Comunidad Valenciana	78	-12	76	+2	-14
Media Total	**78**	**+5**	**77**	**+7**	**-2**

Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

4.3. COMPARATIVA POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

La Tabla 4.2. muestra cómo Asturias, Madrid, Andalucía y Navarra ocupan las cuatro primeras posiciones del ranking tanto en el año 2010 como en el año 2011. No obstante, ninguna CC AA consigue alcanzar el grado máximo de disponibilidad *online* (100 puntos), a diferencia de lo sucedido en el año 2010.

Destacan el crecimiento de La Rioja, que alcanza la quinta posición.

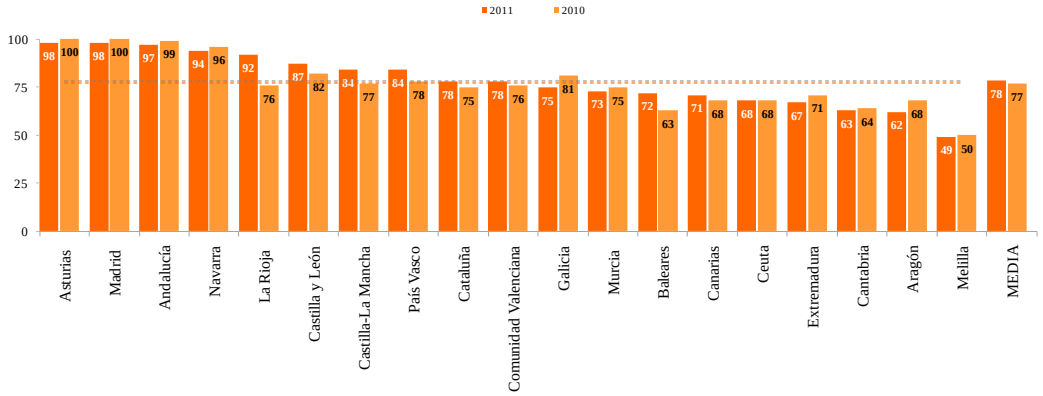
Tabla 4.2. Evolución de la disponibilidad media de las CC AA, 2010/2011 *

CC AA	Disponibilidad media total 2011	Posición 2011	Disponibilidad media total 2010	Posición 2010
Asturias	98%	1	100%	1
Madrid	98%	1	100%	1
Andalucía	97%	3	99%	3
Navarra	94%	4	96%	4
La Rioja	92%	5	76%	9
Castilla y León	87%	6	82%	5
Castilla-La Mancha	84%	7	77%	8
País Vasco	84%	7	78%	7
Cataluña	78%	9	75%	11
Comunidad Valenciana	78%	9	76%	9
Galicia	75%	11	81%	6
Murcia	73%	12	75%	11
Baleares	72%	13	63%	18
Canarias	71%	14	68%	14
Ceuta	68%	15	68%	14
Extremadura	67%	16	71%	13
Cantabria	63%	17	64%	17
Aragón	62%	18	68%	16
Melilla	49%	19	50%	19
Media Total	**78%**		**77%**	

*En Ceuta y Melilla no se evalúan 2 Servicios orientados a la ciudadanía ("Cita Médica" y "Tarjeta Sanitaria") y aquellas CC AA que obtienen la misma puntuación comparten la misma posición del ranking, destacando por igual su desarrollo.

Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

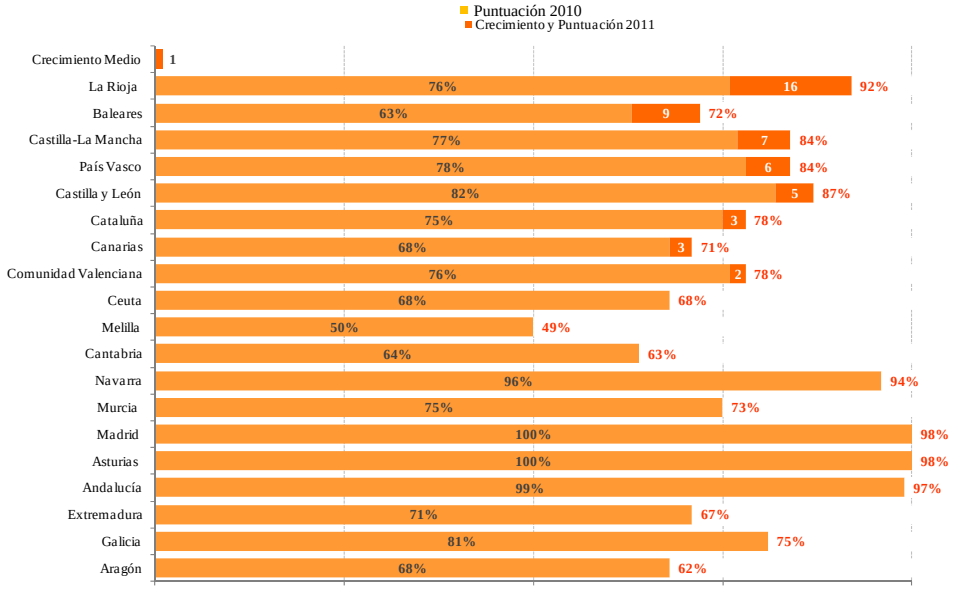
Gráfico 4.3. Evolución global de las CC AA, 2010/2011, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

La Rioja, Baleares y Castilla-La Mancha son las 3 CC AA que mayor crecimiento han experimentado con respecto al año 2010 (Gráfico 4.4.).

Gráfico 4.4. Evolución disponibilidad media *online* de las CC AA, 2010/2011



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

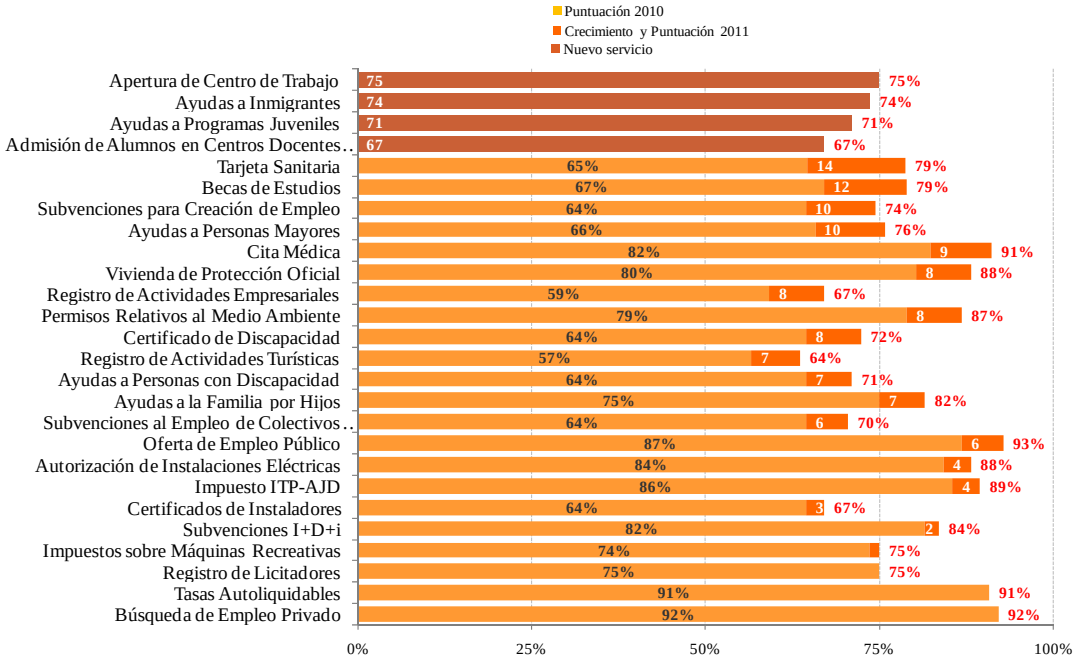
4.4. COMPARATIVA POR SERVICIOS

La comparativa por servicios (Gráfico 4.5.) refleja que el servicio de "Tarjeta Sanitaria" es el que más ha crecido, con 14 puntos, seguido del servicio de "Becas de Estudio", que presenta un crecimiento de 12 puntos. En el extremo opuesto, tres servicios no han variado su disponibilidad en comparación con el 2010: "Registro de Licitadores", "Tasas Autoliquidables" y "Búsqueda de Empleo Privado", si bien los dos últimos ya presentan un nivel elevado de disponibilidad.

Por otra parte, y en referencia al servicio de "Cita Médica", es notable su crecimiento de 9 puntos entre 2010 y 2011. En un principio, las CC AA habían apostado por el desarrollo del canal telefónico para la prestación de dicho servicio. Sin embargo, en 2011 son ya 15 las CC AA que han promovido además su desarrollo total electrónico, lo que agiliza la tramitación y facilita una gestión *online* por parte de la ciudadanía. En muchos casos, el interesado sólo tiene que insertar el código de su Tarjeta Sanitaria y proceder a seleccionar el médico y horario más adecuado.

De los 4 nuevos servicios, el que presenta mayor disponibilidad es "Apertura de Centro de Trabajo", alcanzando un 75%, seguido del servicio de "Ayudas a Inmigrantes", con un 74%. "Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios)" alcanza el máximo grado de desarrollo en 6 CC AA.

Gráfico 4.5. Evolución servicios, 2010/2011



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Tabla 4.3. Número de CC AA donde el servicio obtiene Etapa 4, 2010/2011

Servicios	Nº de CC AA con el servicio en Etapa 4 año 2011	Nº de CC AA con el servicio en Etapa 4 año 2010
Oferta de Empleo Público	16	14
Tasas Autoliquidables	16	16
Impuesto ITP-AJD	15	14
Cita Médica	15	13
Autorización de Instalaciones Eléctricas	15	13
Búsqueda de Empleo Privado	14	14
Permisos Relativos al Medio Ambiente	14	11
Vivienda de Protección Oficial	13	10
Subvenciones I+D+i	13	12
Ayudas a la Familia por Hijos	12	9
Impuestos sobre Máquinas Recreativas	12	12
Becas de Estudios	11	7
Tarjeta Sanitaria	11	8
Apertura de Centro de Trabajo	11	N/A
Ayudas a Personas Mayores	10	5
Ayudas a Inmigrantes	9	N/A
Subvenciones para Creación de Empleo	9	5
Registro de Licitadores	9	9
Ayudas a Personas con Discapacidad	8	5
Certificado de Discapacidad	8	7
Ayudas a Programas Juveniles	8	N/A
Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos	8	6
Certificados de Instaladores	7	6
Registro de Actividades Turísticas	7	5
Registro de Actividades Empresariales	7	5
Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios)	6	N/A

Servicios que más han crecido en Etapa 4

Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

La introducción de 4 servicios nuevos, no ha impedido que este año 2011 haya aumentado la proporción de servicios valorados en Etapa 4 sobre el total de servicios analizados, del 56% en 2010 al 58% en 2011 (Tabla 4.5.).

Tabla 4.5. Número de servicios en Etapa 4 por CC AA, 2010/2011

	Nº de servicios en Etapa 4	
CC AA	**2011**	**2010**
Asturias	25	26
Madrid	25	26
Andalucía	24	25
Navarra	23	24
La Rioja	21	12
Castilla y León	19	16
Castilla-La Mancha	18	14
País Vasco	17	15
Cataluña	14	13
Comunidad Valenciana	14	13
Galicia	13	16
Ceuta	13	12
Murcia	12	13
Baleares	11	7
Canarias	10	10
Extremadura	9	11
Cantabria	7	9
Aragón	6	9
Melilla	3	4
Total de Servicios en Etapa 4	284	275
Total de Servicios analizados	488	488
% de Servicios en Etapa 4	58%	56%

Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

6.

CONCLUSIONES

El presente informe se basa en mediciones realizadas en el periodo comprendido entre enero y febrero de 2011 y no se descarta, por lo tanto, que haya habido modificaciones posteriores a estas fechas en los sitios web analizados y que no se reflejen en la valoración de los mismos.

En 2011 el incremento de la disponibilidad media *online* de los 26 servicios públicos analizados con respecto al año anterior ha sido de un punto llegando hasta un 78% en las CC AA. El crecimiento muestra una ralentización, considerando que del año 2009 al 2010 el incremento había sido de cinco puntos. Este resultado debe valorarse considerando la dificultad que representa crecer a medida que se incrementa la disponibilidad, y teniendo en cuenta el impacto de los 4 nuevos servicios introducidos en 2011 en el ámbito del Estudio.

Asturias y Madrid, sin alcanzar el 100% de disponibilidad, mantienen la primera posición en el ranking. Son 8 CC AA las que presentan un crecimiento respecto del año anterior (Baleares, Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, La Rioja y País Vasco), una (Ceuta) se ha mantenido y el resto presenta un leve descenso.

Por grupo objetivo de ciudadanía y empresas, la quinta medición de los servicios en las 17 CC AA y las 2 Ciudades Autónomas españolas revela que los servicios dirigidos a la ciudadanía continúan más desarrollados que los servicios dirigidos a empresas (81% ciudadanía y 76% empresas).

En 2011, La Rioja, es la CC AA que ha realizado mayores esfuerzos dirigidos al desarrollo de los servicios orientados a empresas, con un incremento de 15 puntos respecto del año anterior, seguida de Castilla-La Mancha con un incremento de 13 puntos. Del mismo modo, para los servicios orientados a la ciudadanía destaca La Rioja con un incremento de 17 puntos, seguida de Baleares con un incremento de 14 puntos.

Con respecto a los resultados por CC AA, en el año 2011 se mantiene la misma brecha digital entre la primera posición (Asturias y Madrid) y la última del ranking (Melilla). Tras Asturias y Madrid se sitúan Andalucía con el 97% de disponibilidad media y Navarra con el 94%, estas dos CC AA también mantienen las mismas posiciones que el año anterior: la tercera y la cuarta posición, respectivamente.

Baleares y La Rioja son las CC AA que presentan el mayor crecimiento de puntuación y experimentan un mayor salto en su posición relativa del ranking de disponibilidad. En contrapartida, Galicia y Extremadura son las CC AA que más posiciones descienden en el ranking.

En cuanto a la comparativa por servicios, el que más ha crecido ha sido “Tarjeta Sanitaria” (+14 puntos), seguido de “Becas de Estudio” (+12 puntos).

Ninguno de los servicios alcanza el 100% de disponibilidad.

En esta medición todos los servicios han experimentado algún porcentaje de crecimiento o se han mantenido. Este último caso es el de los servicios de “Registro de Licitadores”, “Tasas Autoliquidables” y “Búsqueda de Empleo Privado” que se han mantenido en un nivel de disponibilidad del 75%, 91% y 92% respectivamente.

Con los resultados alcanzados en 2011 por las CC AA en su desarrollo de servicios públicos *online*, se puede afirmar que la oferta de servicios electrónicos por parte de las Administraciones Públicas se ha incrementado y desarrollado de forma notable en los últimos años, y en ello han desempeñado un papel fundamental los cambios introducidos en el “*back-office*” de las Administraciones, donde se están gestionando profundos cambios organizativos, normativos y tecnológicos como respuesta a la adecuación a las nuevas y “buenas” prácticas que, desde un marco global europeo, se están impulsando en todos los países de la Unión Europea.

Por ello, las Administraciones Públicas tienen hoy en día un doble reto: por un lado la reducción del coste de provisión de los servicios públicos, y, por otro lado, la puesta a disposición de empresas y ciudadanía de infraestructuras y sistemas de información optimizados en su funcionamiento y para proporcionar servicios de alta calidad y valor añadido.

Este impulso debería verse acompañado por un incremento de la capacitación de los funcionarios: el papel del empleado público es fundamental en la nueva era de la Administración Electrónica, ya que detrás de todo proceso electrónico existe una gestión realizada por las personas. Por ello, es importante que en todos estos procesos prevalezca una efectiva formación y gestión del cambio que les permita asumir, de modo eficiente, la puesta en marcha y prestación de servicios electrónicos tal y como demanda la ciudadanía.

Analizando de forma retrospectiva la década transcurrida de impulso e implantación de la estrategia de Administración Electrónica europea, en el año 2000 la primera iniciativa eEurope de la Comisión Europea intentaba impulsar la transición hacia una economía basada en el conocimiento.

Dos iniciativas posteriores, los Planes de Acción eEurope 2002 y 2005 constituyeron los pilares para el Plan de Acción de Administración Electrónica i2010, a través del cual, la Comisión intentaría abordar de manera integrada la Sociedad de la Información así como las políticas audiovisuales en la Unión Europea. El objetivo sería regular y coordinar las acciones de los Estados miembros para facilitar la convergencia digital, y afrontar los desafíos vinculados a la Sociedad de la Información.

Y en 2011 hay que destacar el Plan de de Acción Europeo sobre Gobierno Electrónico 2011-2015, construido sobre dos pilares fundamentales, la Declaración de Malmö y la Agenda Digital Europea. Uno de los objetivos más ambiciosos del Plan de Acción Europeo de Gobierno Electrónico 2011-2015 es lograr que en el año 2015 el 50% de la población, y el 80% de las empresas utilicen la Administración Electrónica. Este Plan se estructura en cuatro grandes líneas de acción:

1. Empoderamiento de ciudadanos y empresas
2. Mercado único
3. Eficacia y eficiencia de Gobiernos y Administraciones
4. Condiciones previas para el desarrollo del Gobierno Electrónico

1. Los ciudadanos y las empresas han de ser "empoderados" mediante servicios de Administración Electrónica diseñados según las necesidades de los usuarios y desarrollados en colaboración con terceros, así como por un acceso creciente a la información pública, mayor transparencia y métodos más efectivos para la implicación de los participantes interesados en el proceso político.
2. La movilidad en el mercado único se tiene que reforzar con servicios integrados de Administración Electrónica para la creación y gestión de empresas, para el estudio, el trabajo, la residencia y la jubilación en cualquier país de la Unión Europea.
3. La eficiencia y la eficacia ha de hacerse realidad gracias a un esfuerzo constante por utilizar la Administración Electrónica y reducir así las cargas administrativas, mejorando los procesos organizativos y promocionando una economía sostenible, baja en emisiones de carbono.
4. La implementación de las prioridades políticas ha de realizarse mediante los habilitadores clave apropiados y las precondiciones legales y técnicas.

El Plan pretende asegurar que los gobiernos europeos, incluido España, lleven a cabo las acciones de forma adecuada y en los términos temporales establecidos.

El Plan de Acción realiza un llamamiento a la optimización de las sinergias existentes mediante la reutilización de los modelos de políticas locales y europeas vigentes. Se trata de fomentar el acceso a las diferentes iniciativas, proyectos y servicios promoviendo el conocimiento compartido y el reciclaje del mismo, y a la vez intentando coordinar de forma conjunta los esfuerzos entre países, por ejemplo a través de una gestión del conocimiento eficaz. La implantación de actuaciones coordinadas permitirá optimizar los procesos organizacionales, reducirá la carga administrativa y fomentará la interoperabilidad de los servicios de Administración Electrónica.

En este contexto, hay que destacar una de las iniciativas recientemente lanzada en España: el lanzamiento del denominado PAe, Portal de la Administración Electrónica, por parte de la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica (DGIAE) del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, que integra los contenidos y servicios de diversas fuentes públicas, centralizando en un único punto la información de las Administraciones Públicas en esta materia. Cabe destacar, dentro de este portal, el entorno CTT-PAe o directorio de iniciativas del CTT (Centro de Transferencia de Tecnología), que permite acceder a las diferentes iniciativas, proyectos y/o servicios, lo cual ayuda a la divulgación de las iniciativas en Administración Electrónica y a la reutilización de las mismas.

Por último, destacar que los resultados globales expuestos en este Estudio Comparativo 2011 sobre los Servicios Públicos *online* en las CC AA españolas muestran, un año más, que en las CC AA se está intentando materializar un crecimiento continuo en el desarrollo de los servicios públicos *online* destinados a ciudadanía y empresas, en línea con las políticas y actuaciones que emanan desde Europa.

7.

ANEXOS

ANEXO I. DEFINICIONES DE LOS SERVICIOS

I. FICHAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA CIUDADANÍA

IMPUESTO DE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTADOS

Definición del Servicio	**ITP-AJD**.- Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
Definición de la Medida	Procedimiento para el pago del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
Definición detallada de la Medida	Disponibilidad del servicio de pago del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
Servicios Alternativos	Impuesto de Sucesiones y Donaciones Impuesto sobre el Patrimonio

BÚSQUEDA DE EMPLEO PRIVADO

Definición del Servicio	**Búsqueda de Empleo Privado**
Definición de la Medida	Procedimiento de Búsqueda de Ofertas de Empleo Privado en los Servicios Públicos de Empleo de las CC AA.
Definición detallada de la Medida	Disponibilidad del Servicio de Búsqueda de Ofertas de Empleo Privado en los Servicios Públicos de Empleo de las CC AA, así como suscripción a dicho servicio.
Servicios Alternativos	Búsqueda de Formación Ocupacional. Búsqueda de Formación Continua. Inscripción en Cursos de Formación.

OFERTA DE EMPLEO PÚBLICO

Definición del Servicio	**Oferta de Empleo Público**
Definición de la Medida	Procedimiento de inscripción a procesos de selección u oposiciones de Empleo Público en las CC AA
Definición detallada de la Medida	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).
Servicios Alternativos	N/A

AYUDAS A LA FAMILIA POR HIJOS

Definición del Servicio	**Ayudas a la Familia por Hijos**
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud de Ayudas a Familias por Hijos.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de solicitud de ayudas a las familias por hijos (guarderías, vivienda, ayudas económicas directas, deducciones tributarias).
Servicios Alternativos	N/A

BECAS DE ESTUDIOS

Definición del Servicio	**Becas de Estudios**
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud de Becas en Educación Primaria y Secundaria.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de solicitud de Becas de Ayuda (comedor y/o transporte escolar, libros de texto), en Educación Primaria y Secundaria.
Servicios Alternativos	N/A

AYUDAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Definición del Servicio	**Ayudas a Personas con Discapacidad**
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud de Ayudas a Personas con Discapacidad.
Definición detallada de la Medida	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).
Servicios Alternativos	Ayudas a Minorías Étnicas. Ayudas a colectivos con dificultades de Integración Social.

AYUDAS A PERSONAS MAYORES

Definición del Servicio	**Ayudas a Personas Mayores**
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud de Ayudas a Personas Mayores.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de solicitud de ayudas para personas mayores (familias con personas mayores dependientes, contratación de personas de ayuda para atención especializada, centros asistenciales, etc.).
Servicios Alternativos	Ayudas a Mujeres. Ayudas a la Infancia y Adolescencia.

CERTIFICADOS DE INSTALADORES

Definición del Servicio	**Certificados de Instaladores**
Definición de la Medida	Procedimiento de obtención del Certificado de aptitud, capacitación o cualificación para el ejercicio de una actividad profesional.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de obtención del certificado de cualificación individual en Baja Tensión.
Servicios Alternativos	Certificado-carné de instaladores y mantenedores de Gas, Calefacción, Agua Caliente Sanitaria, Climatización, Fontanería e Instalaciones Frigoríficas.

ADMISIÓN DE ALUMNOS EN CENTROS DOCENTES PÚBLICOS (NO UNIVERSITARIOS)

Definición del Servicio	**Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios)**
Definición de la Medida	Admisión de Alumnos en Centros Docentes (no Universitarios) sostenidos con fondos públicos que impartan algunas de las enseñanzas escolares de régimen general.
Definición detallada de la Medida	Proceso de Admisión ordinaria en centros docentes (no Universitarios) sostenidos con fondos públicos que impartan algunas de las enseñanzas escolares de régimen general (Educación Infantil. Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato).
Servicios Alternativos	Admisión ordinaria de alumnos en centros docentes (no Universitarios) sostenidos con fondos públicos que impartan algunas de las enseñanzas escolares de régimen especial. Admisión ordinaria de alumnos en centros docentes (no Universitarios) sostenidos con fondos públicos que impartan algunas de las enseñanzas escolares de enseñanzas de adultos.

TASAS AUTOLIQUIDABLES

Definición del Servicio	**Tasas Autoliquidables**
Definición de la Medida	Procedimiento para el pago de Tasas Autoliquidables.
Definición detallada de la Medida	Disponibilidad del servicio de pago de tasas en la modalidad de Autoliquidación.
Servicios Alternativos	Autoliquidación de la Tasa Fiscal sobre el Juego.

AYUDAS A INMIGRANTES

Definición del Servicio	**Ayudas a Inmigrantes**
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud de Ayudas a entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de actividades dirigidas prioritariamente a inmigrantes.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de solicitud de ayudas para programas dirigidos a inmigrantes (mediación cultural, acogida e integración, formación, etc.).
Servicios Alternativos	N/A

CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

Definición del Servicio	**Certificado de Discapacidad**
Definición de la Medida	Procedimiento administrativo para iniciar el reconocimiento y calificación de Grado de Minusvalía.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento estándar para el inicio de la obtención del reconocimiento, calificación y determinación del grado de minusvalía, a excepción de las valoraciones médicas necesarias.
Servicios Alternativos	N/A

AYUDAS A PROGRAMAS JUVENILES

Definición del Servicio	**Ayudas a Programas Juveniles**
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud de Ayudas a entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de actividades dirigidas prioritariamente a la juventud.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de solicitud de ayudas para programas dirigidos a jóvenes (promoción de alternativas de ocio y tiempo libre, campos de trabajo, actividades juveniles, acción voluntaria, etc.).
Servicios Alternativos	Autorización para realizar acampadas, colonias o campos de trabajo. Inscripción en actividades y/o campos de trabajo en verano.

VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL

Definición del Servicio	**Vivienda de Protección Oficial**
Definición de la Medida	Procedimiento de Inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda de Protección Oficial o Pública.
Definición detallada de la Medida	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.
Servicios Alternativos	Subvenciones al alquiler de vivienda. Ayudas a la rehabilitación de vivienda.

CITA MÉDICA

Definición del Servicio	**Cita Médica**
Definición de la Medida	Solicitud de Cita Médica en Atención Primaria.
Definición detallada de la Medida	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.
Servicios Alternativos	Elección de médico especialista. Cambio de médico de Atención Primaria.

TARJETA SANITARIA

Definición del Servicio	**Tarjeta Sanitaria**
Definición de la Medida	Solicitud de duplicado de la Tarjeta Sanitaria, por pérdida, robo o deterioro.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de solicitud de la Tarjeta Sanitaria por pérdida, robo o deterioro
Servicios Alternativos	Elección de médico especialista. Cambio de médico de Atención Primaria. Acceso a Historia Clínica.

II. SERVICIOS PÚBLICOS DIRIGIDOS A EMPRESAS

IMPUESTOS SOBRE MÁQUINAS RECREATIVAS

Definición del Servicio	**Impuestos sobre Máquinas Recreativas**
Definición de la Medida	Tasa fiscal sobre el juego de máquinas recreativas.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento estándar de Declaración y Liquidación de la Tasa Fiscal sobre el juego de Máquinas Recreativas.
Servicios Alternativos	Otras Tasas Fiscales sobre Juegos de Azar: Bingos, Loterías, etc.

AUTORIZACIÓN DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Definición del Servicio	**Autorización de Instalaciones Eléctricas**
Definición de la Medida	Registro, Autorización o Comunicación de puesta en servicio de Instalaciones de Baja Tensión.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de Registro, Autorización o Comunicación de puesta en servicio y obtención de Certificado de Instalación para Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión.
Servicios Alternativos	Registro-autorización de instalaciones de Gas, Instalaciones de Climatización, Grúas torre.

REGISTRO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Definición del Servicio	**Registro de Actividades Turísticas**
Definición de la Medida	Inscripción en el Registro o Comunicación previa de apertura y clasificación de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento estándar para la solicitud de Inscripción en el Registro o Comunicación previa de apertura y clasificación de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos.
Servicios Alternativos	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.

REGISTRO DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

Definición del Servicio	**Registro de Actividades Empresariales**
Definición de la Medida	Inscripción en el Registro de una Empresa Instaladora-mantenedora de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento estándar para la Solicitud de Registro de una Empresa Instaladora-mantenedora de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión y consiguiente Autorización de funcionamiento.
Servicios Alternativos	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.

SUBVENCIONES I+D+I

Definición del Servicio	**Subvenciones I+D+i**
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud de Subvenciones de I+D+i.
Definición detallada de la Medida	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.
Servicios Alternativos	Subvenciones a Actividades Empresariales Específicas: Turismo, Agrarias, Ganaderas. Subvenciones a Centros de Transferencia de Tecnología, Centros de Investigación.

SUBVENCIONES PARA CREACIÓN DE EMPLEO

Definición del Servicio	**Subvenciones para Creación de Empleo**
Definición de la Medida	Solicitud de Subvenciones para la Creación de Empleo.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de Solicitud por Empresas de Subvenciones para el Fomento y Creación de Empleo, convocadas por la Comunidad Autónoma.
Servicios Alternativos	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.

SUBVENCIONES AL EMPLEO DE COLECTIVOS ESPECÍFICOS

Definición del Servicio	**Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos**
Definición de la Medida	Solicitud de Subvenciones para la creación y mantenimiento de Empleo para personas con Discapacidad.
Definición detallada de la Medida	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.
Servicios Alternativos	Subvenciones a Empresas para la Contratación de Personas con Discapacidad, en Riesgo de Exclusión Social, Jóvenes, Mujeres, etc.

PERMISOS RELATIVOS AL MEDIO AMBIENTE

Definición del Servicio	**Permisos Relativos al Medio Ambiente**
Definición de la Medida	Declaración de Actividades Productoras de Residuos, en el ejercicio continuado de una Actividad Empresarial.
Definición detallada de la Medida	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.
Servicios Alternativos	Autorizaciones para Producción de Residuos, para Transporte de Residuos o para Gestión de Residuos. Declaraciones Anuales de Transporte o Gestión.

APERTURA DE CENTRO DE TRABAJO

Definición del Servicio	**Apertura de centro de trabajo**
Definición de la Medida	Procedimiento de Comunicación a la autoridad laboral de la apertura de un centro de trabajo.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento de Comunicación de la apertura de un centro de trabajo con carácter previo o después de realizar la apertura, con independencia de las comunicaciones que deban efectuarse o de las autorizaciones que deban otorgarse por otras autoridades.
Servicios Alternativos	Comunicación de la reanudación de las actividades de un centro de trabajo.

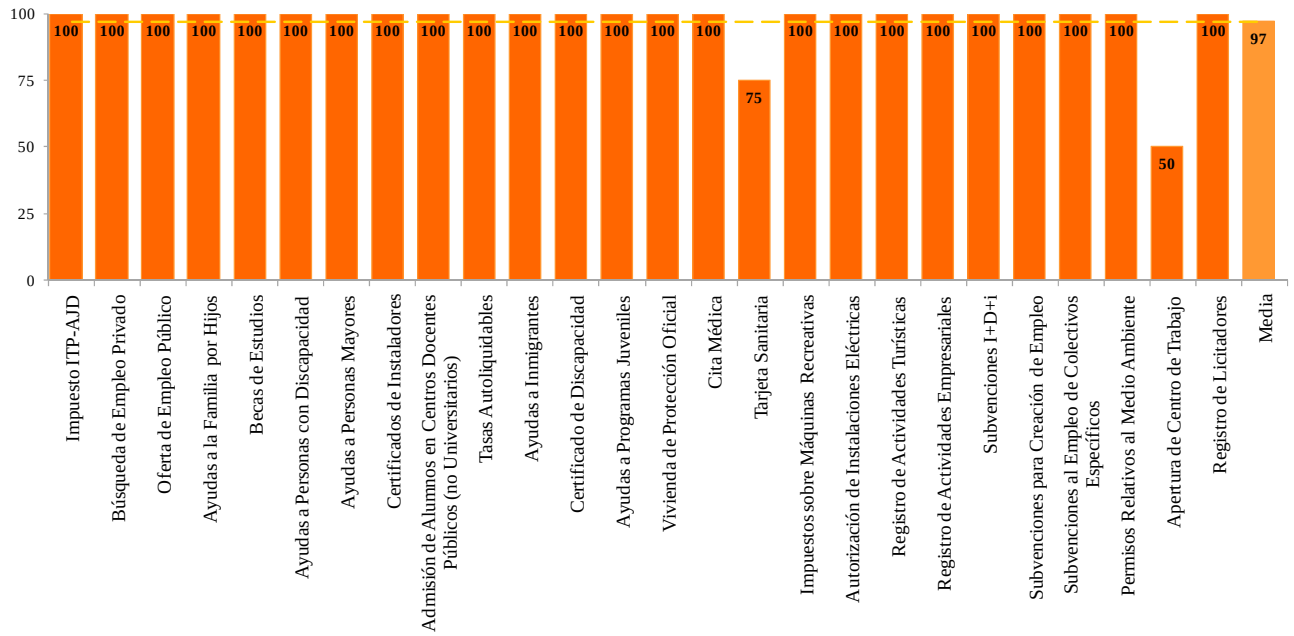
REGISTRO DE LICITADORES

Definición del Servicio	**Registro de Licitadores**
Definición de la Medida	Inscripción de una Empresa en el Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma.
Definición detallada de la Medida	Procedimiento estándar para inscribir una Empresa en el Registro de Licitadores o Contratistas de la Comunidad Autónoma.
Servicios Alternativos	Registro de Empresas Clasificadas.

ANEXO II. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE 2011 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

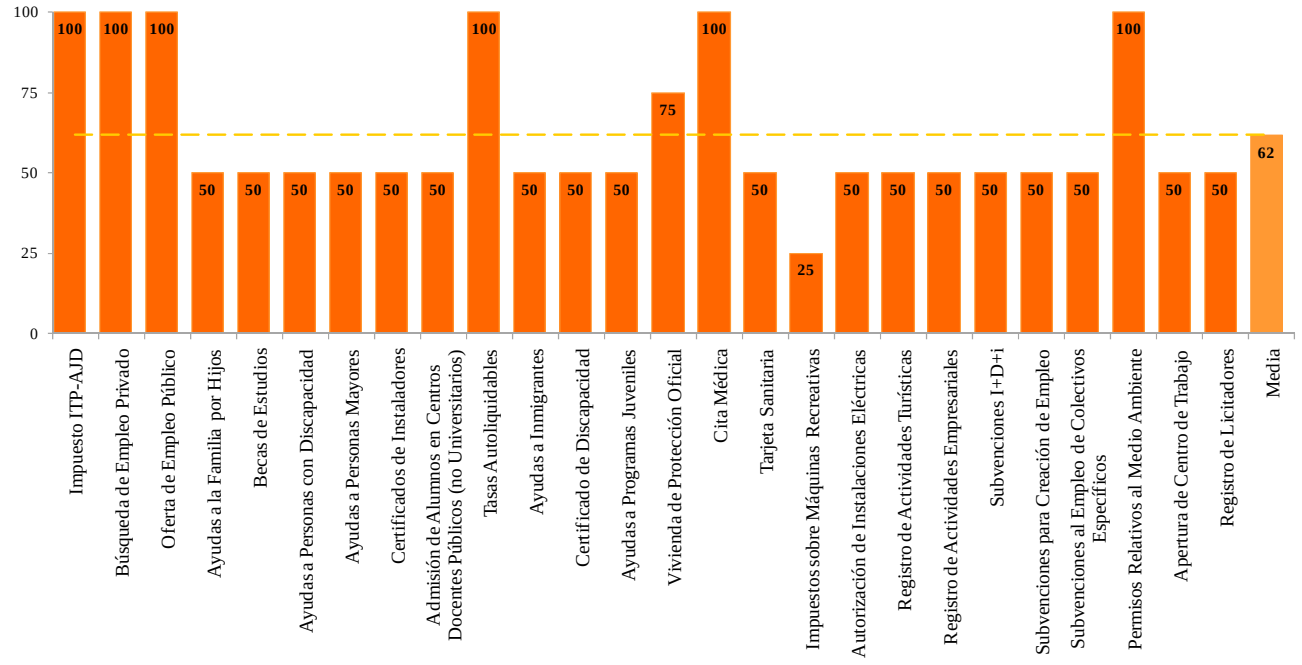
A continuación se presentan los resultados de la medición efectuada a los 26 servicios públicos en cada una de las Comunidades Autónomas.

Gráfico 2.1. Resultado de los servicios en Andalucía, en %



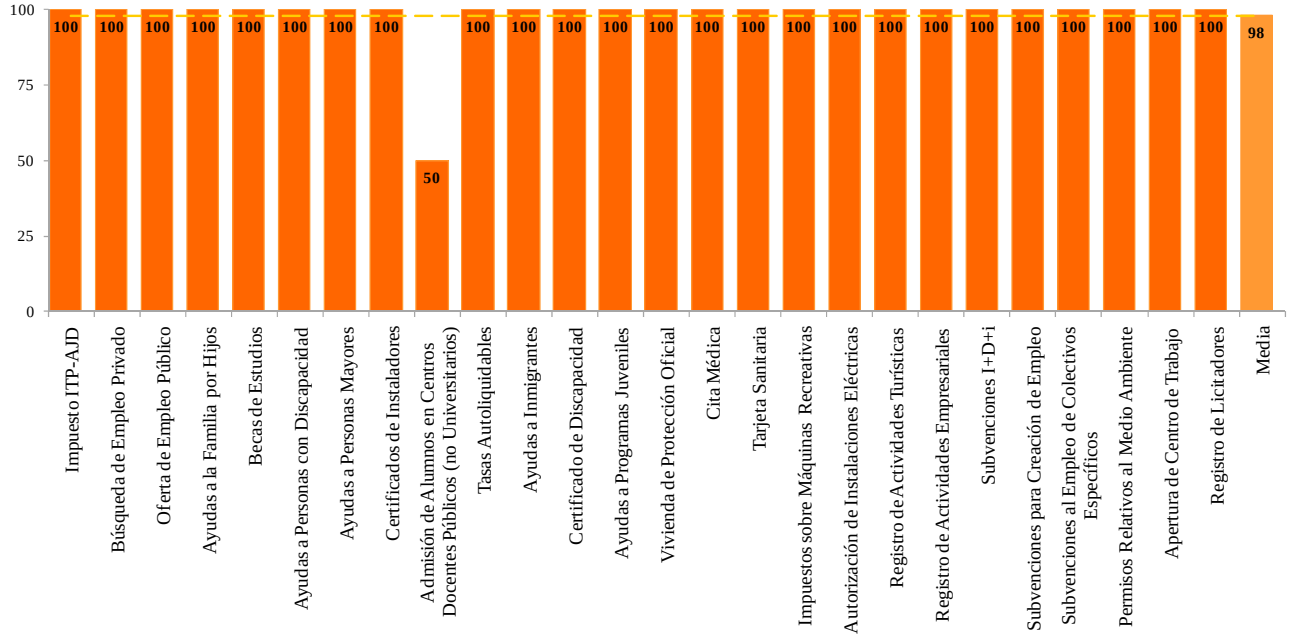
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.2. Resultado de los servicios en Aragón, en %



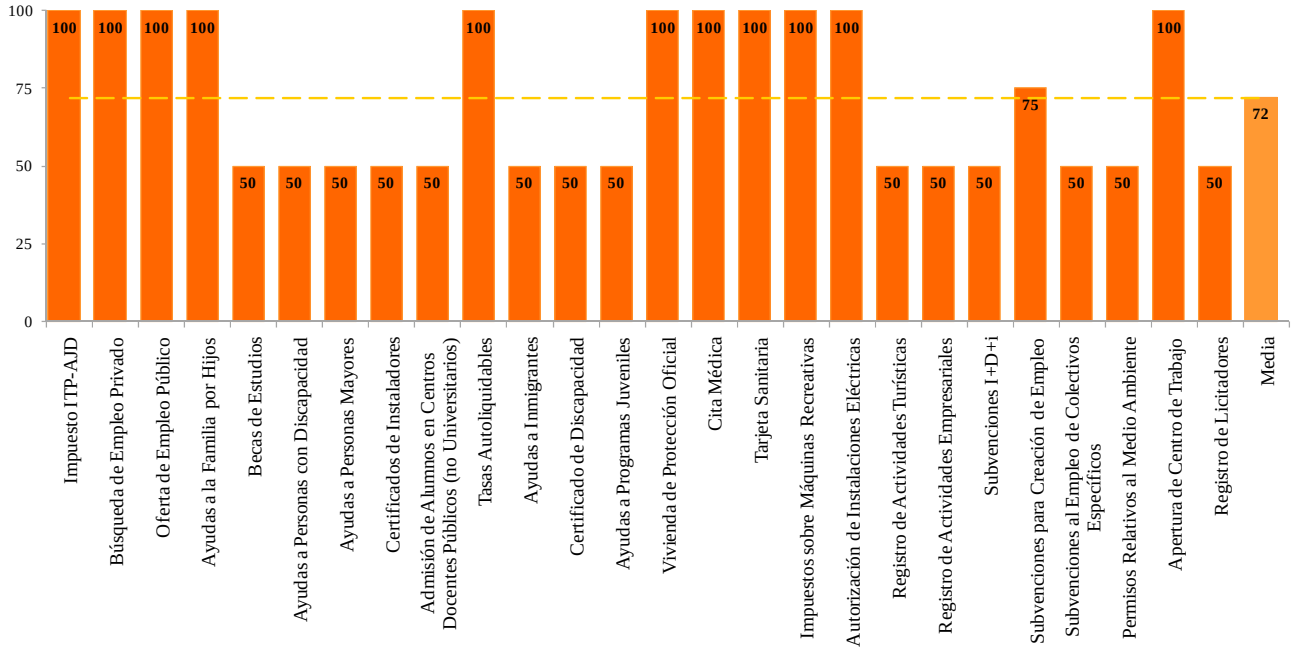
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.3. Resultado de los servicios en Asturias, en %



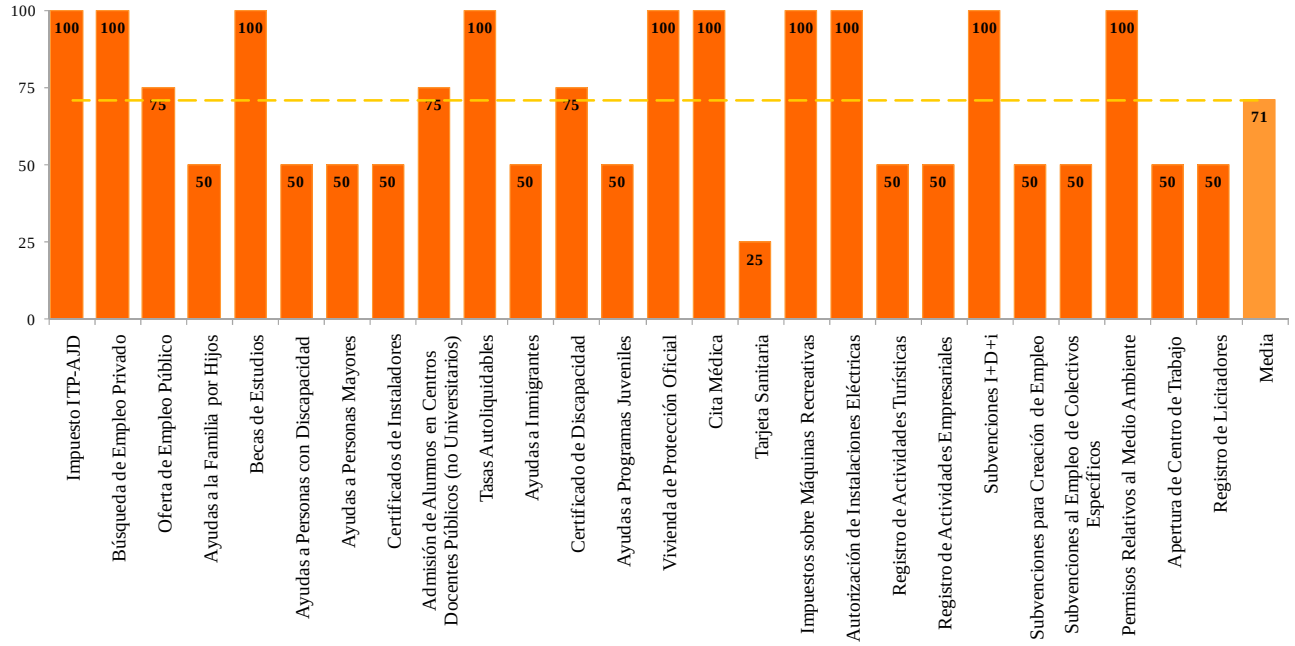
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.4. Resultado de los servicios en Baleares, en %



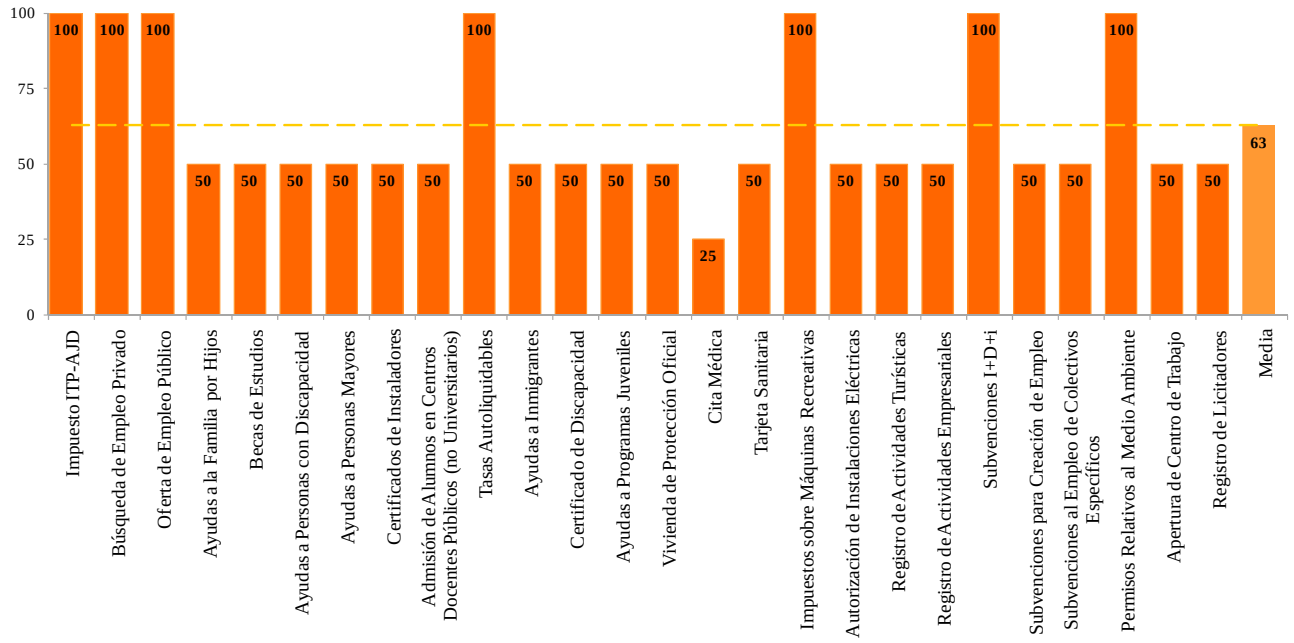
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.5. Resultado de los servicios en Canarias, en %



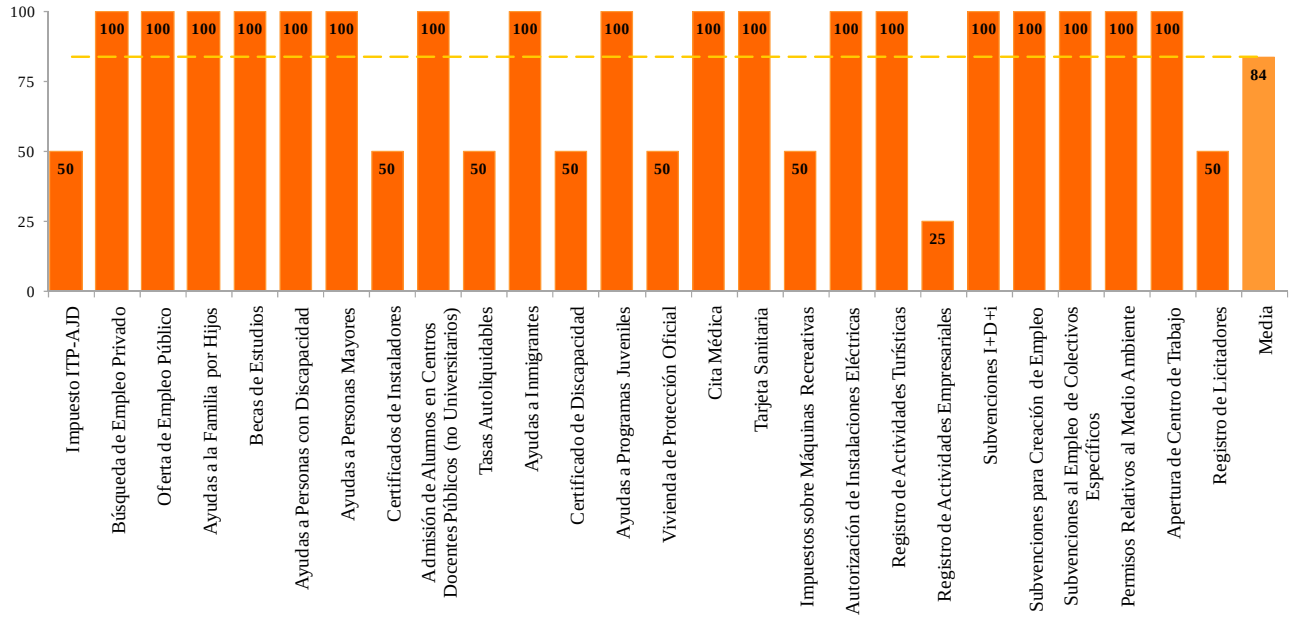
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.6. Resultado de los servicios en Cantabria, en %



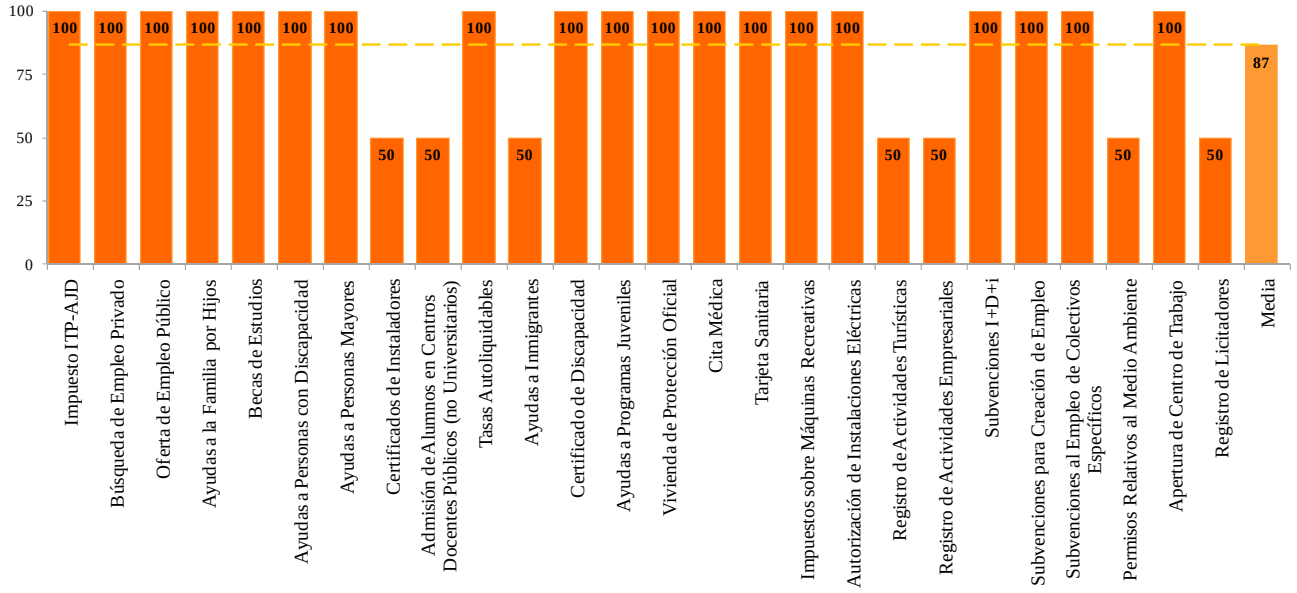
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.7. Resultado de los servicios en Castilla-La Mancha, en %



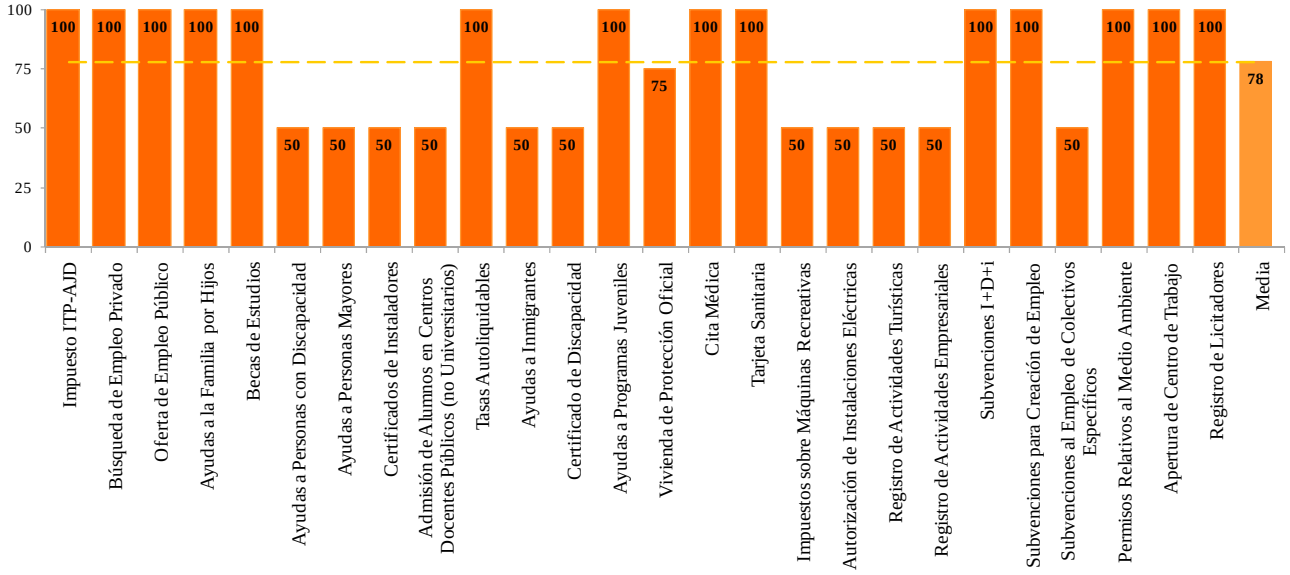
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.8. Resultado de los servicios en Castilla y León, en %



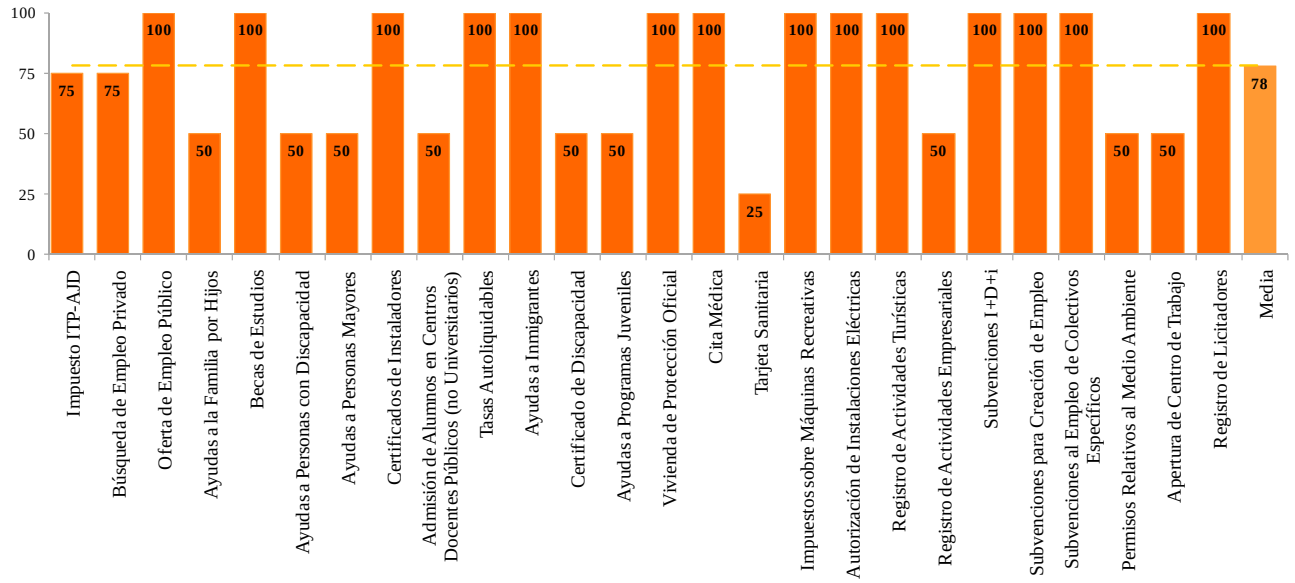
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.9. Resultado de los servicios en Cataluña, en %



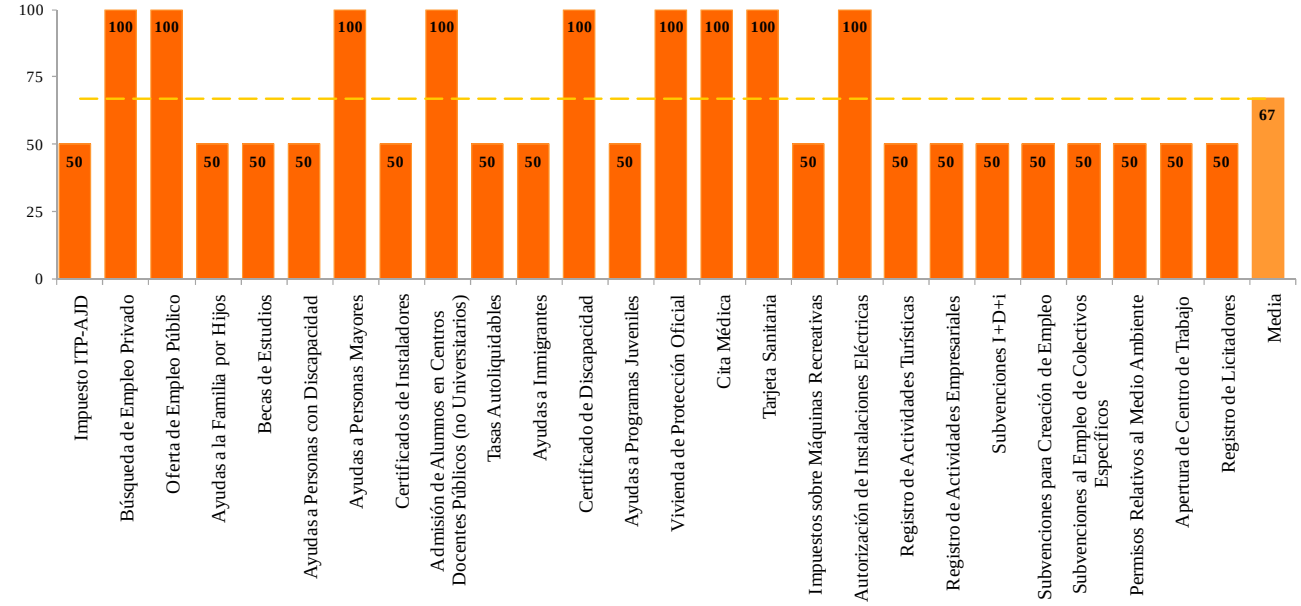
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.10. Resultado de los servicios en la Comunidad Valenciana, en %



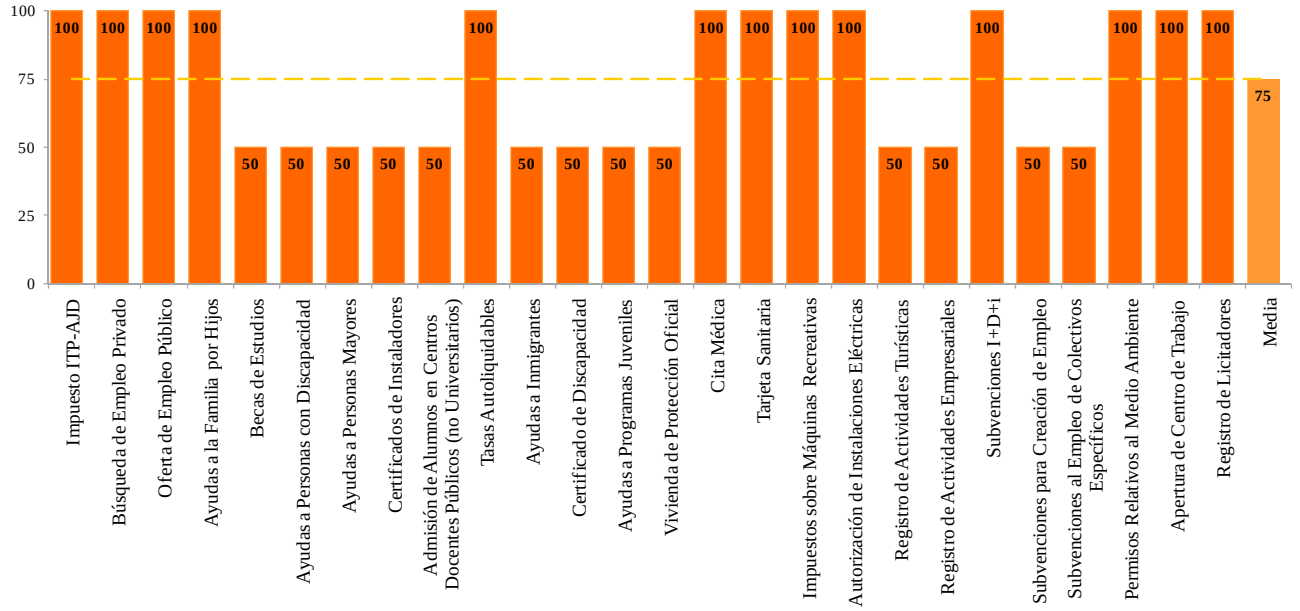
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.11. Resultado de los servicios en Extremadura, en %



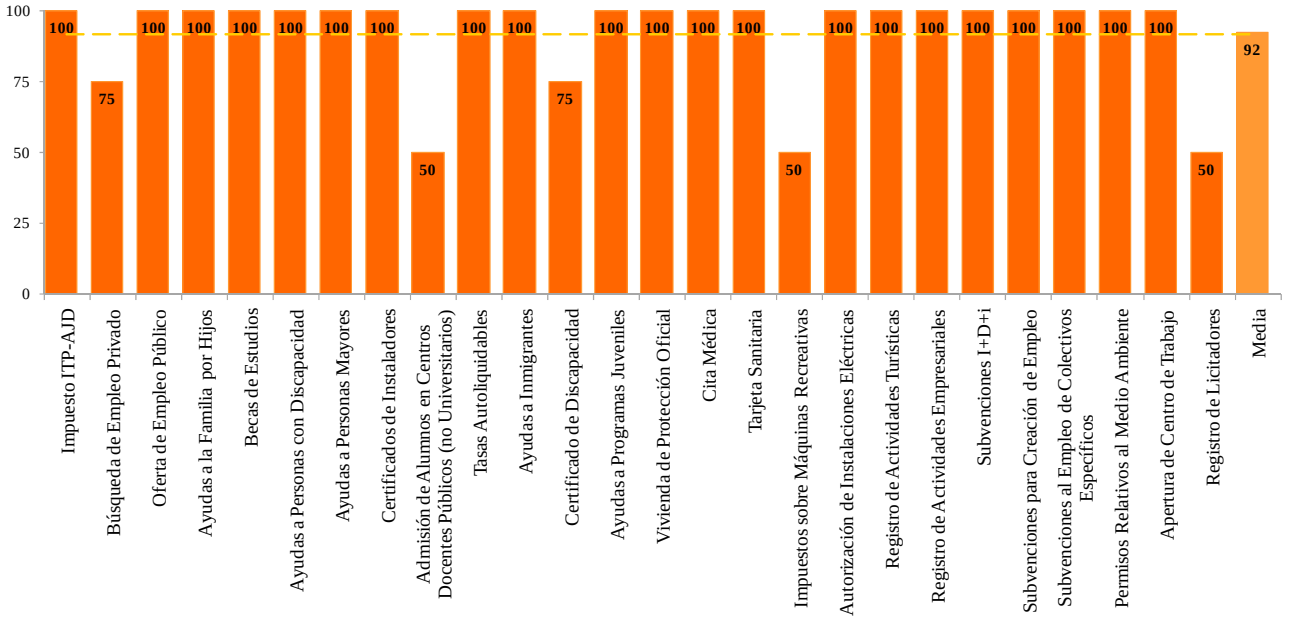
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.12. Resultado de los servicios en Galicia, en %



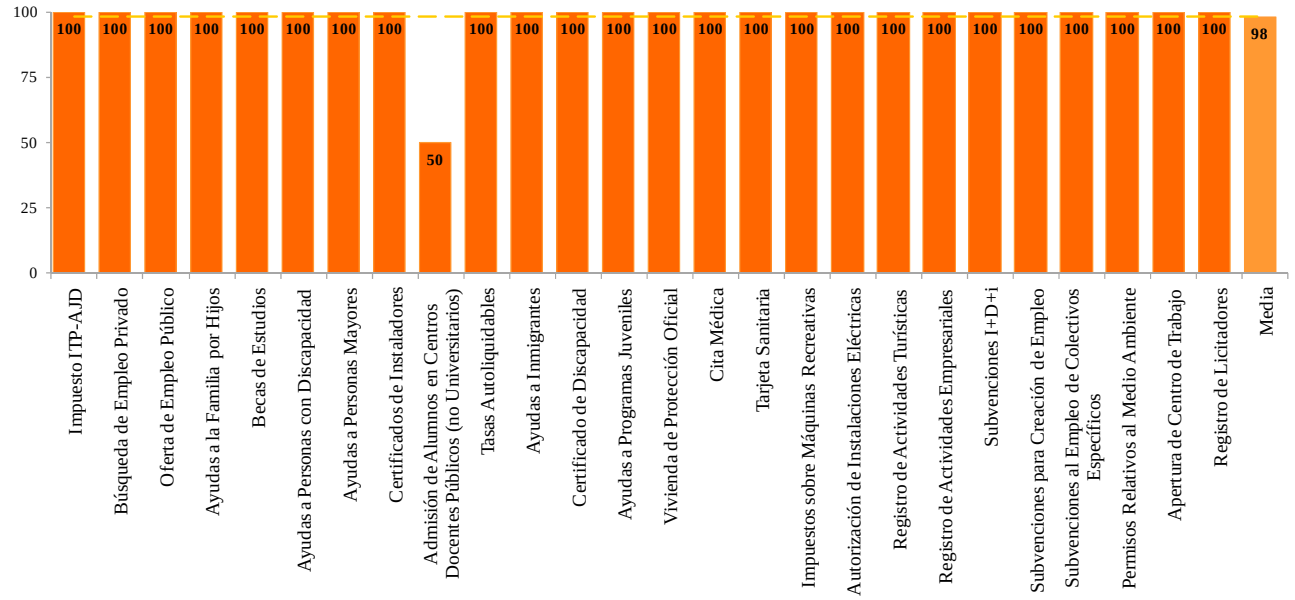
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.13. Resultado de los servicios en La Rioja, en %



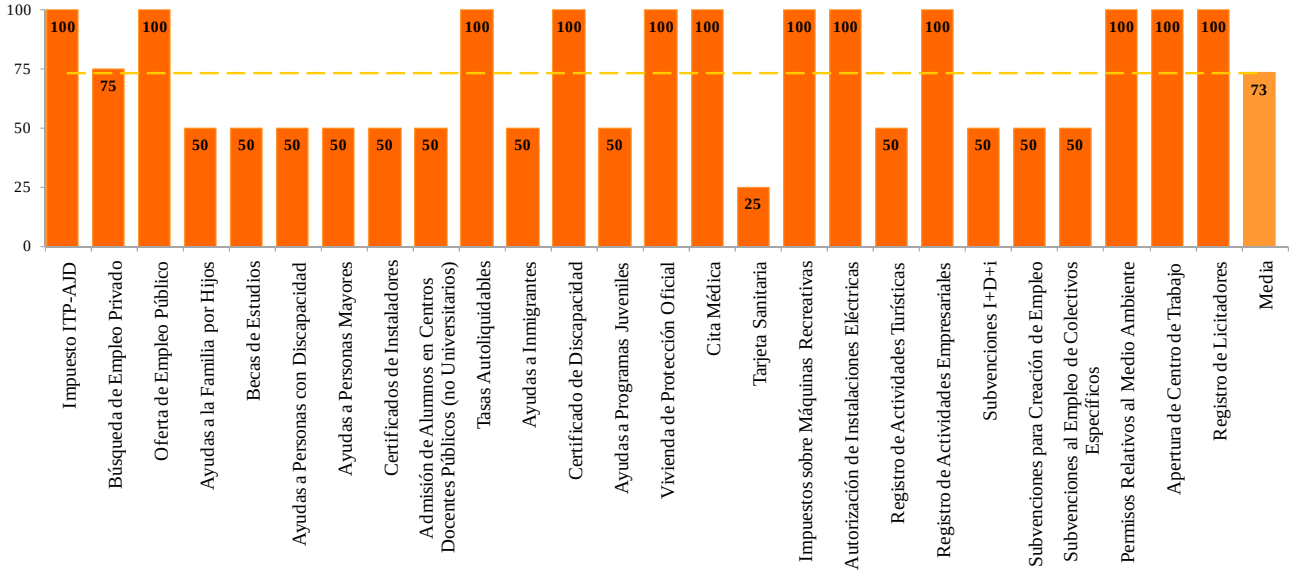
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.14. Resultado de los servicios en Madrid, en %



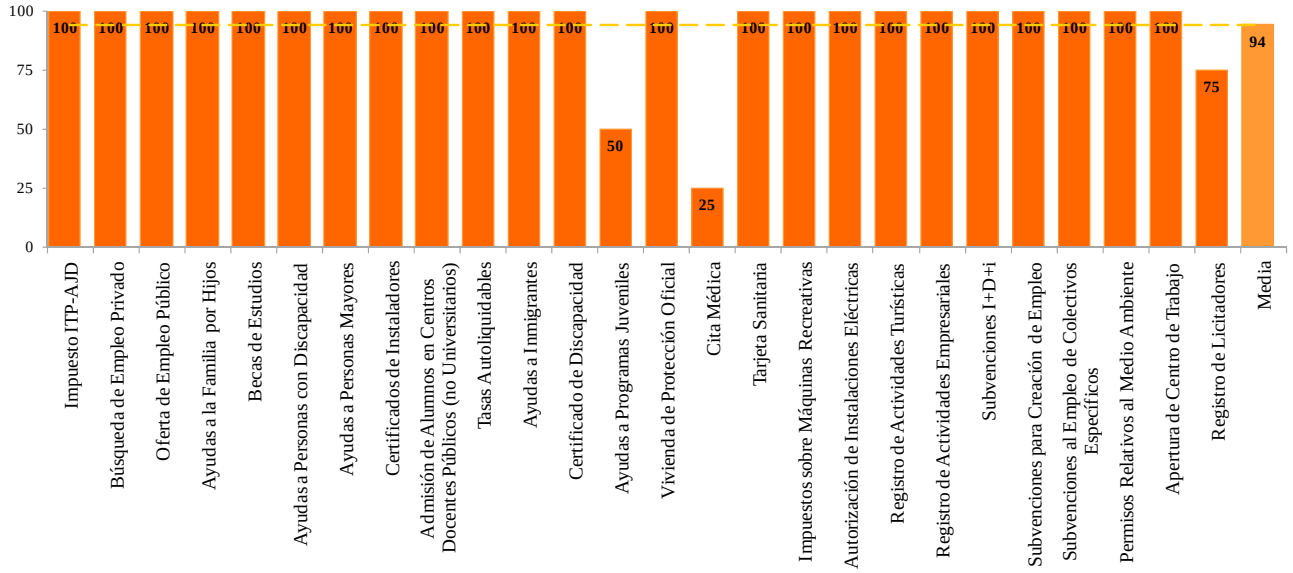
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.15. Resultado de los servicios en Murcia, en %



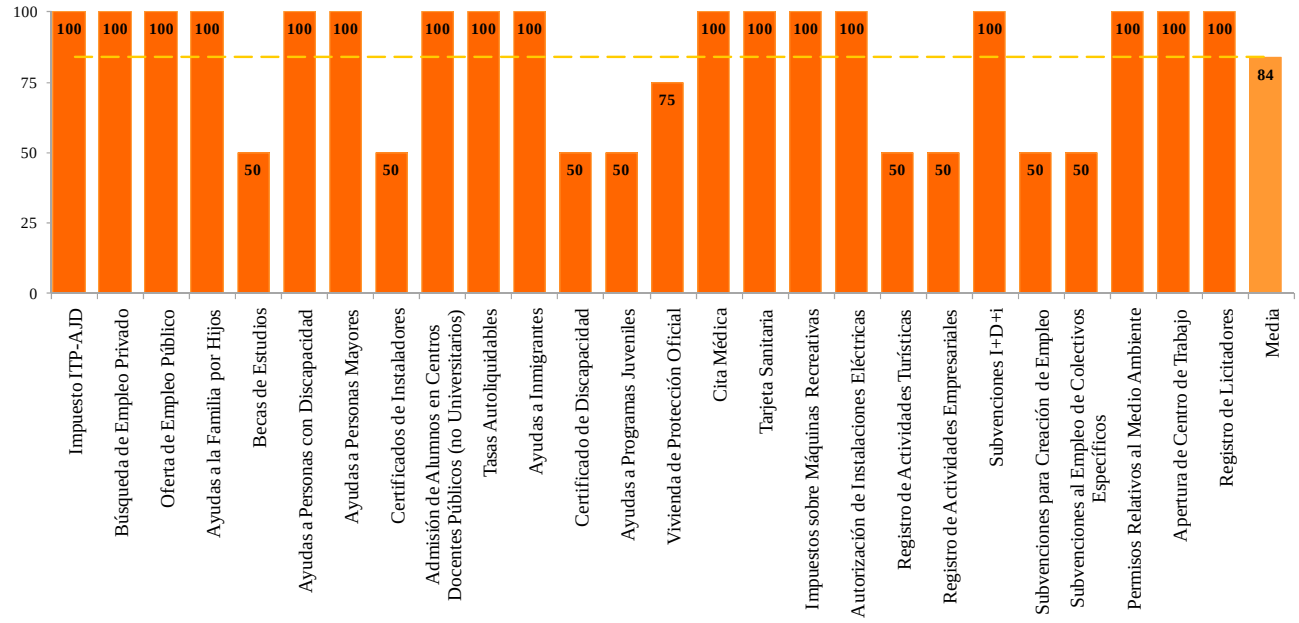
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.16. Resultado de los servicios en Navarra, en %



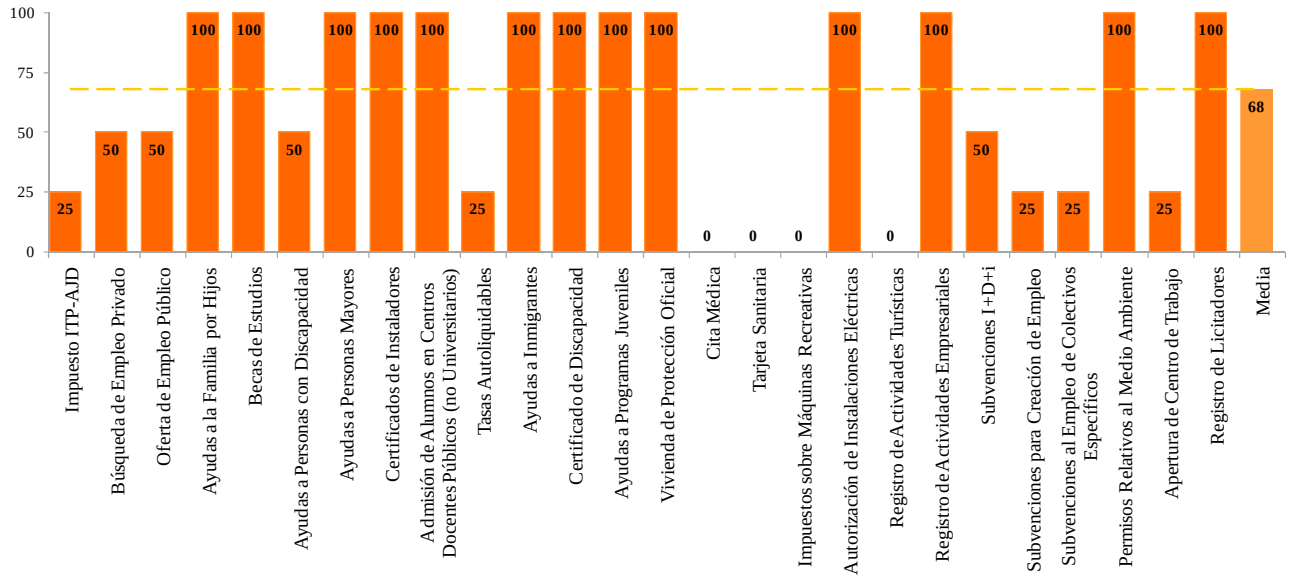
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.17. Resultado de los servicios en País Vasco, en %



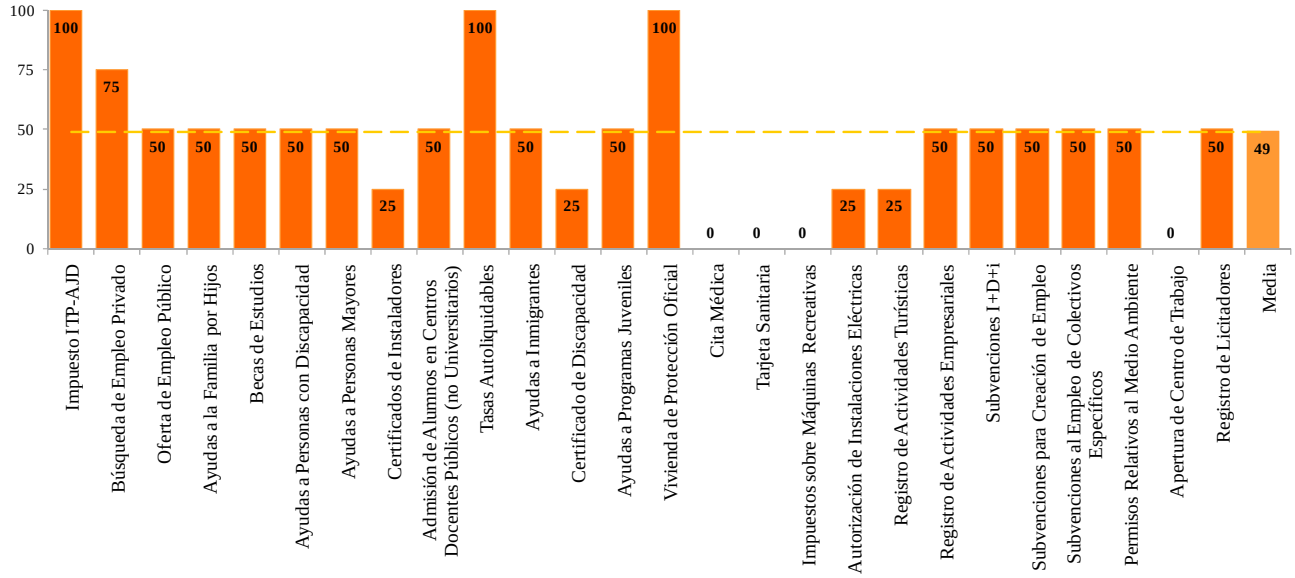
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.18. Resultado de los servicios en Ceuta, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 2.19. Resultado de los servicios en Melilla, en %

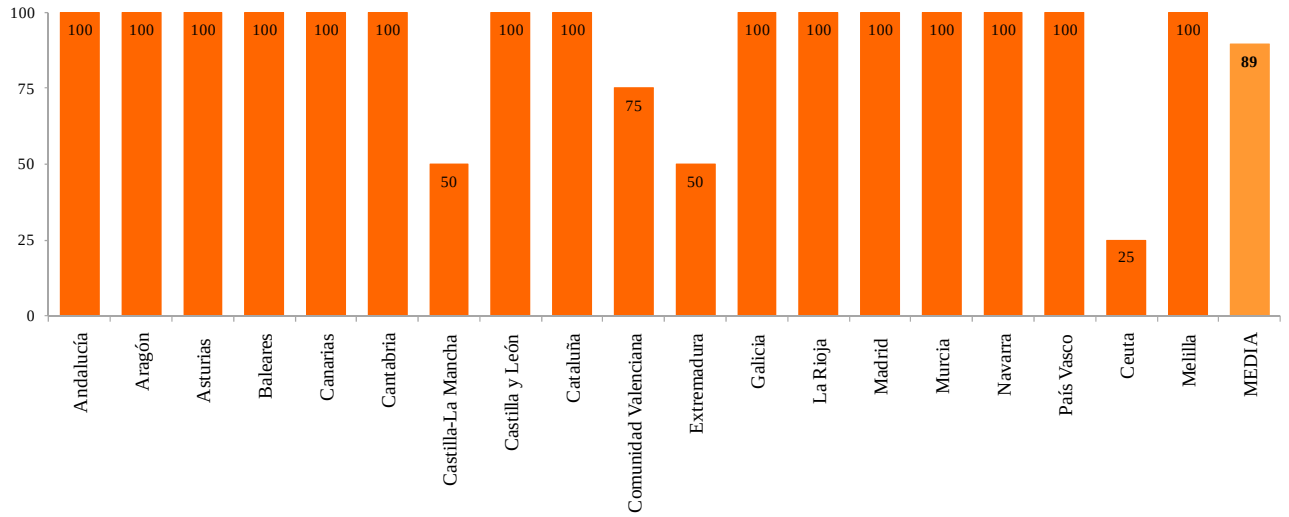


Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

ANEXO III. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE 2011 POR SERVICIOS

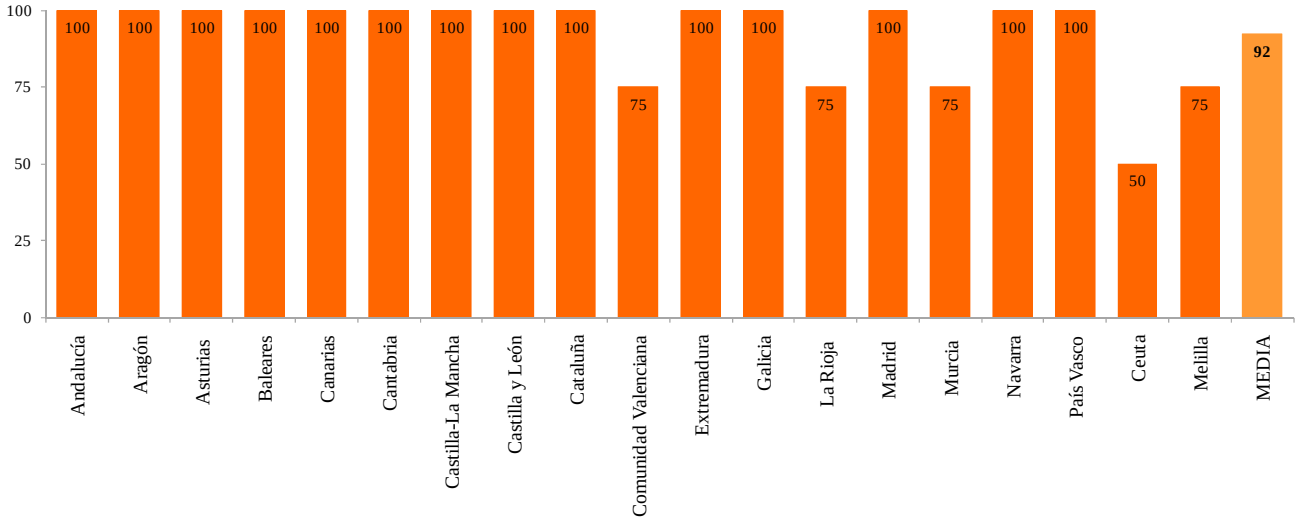
En este anexo se muestran gráficamente las etapas de desarrollo obtenidas por las CC AA en cada uno de los 26 servicios evaluados, según el marco de puntuación definido por etapas, así como el valor medio obtenido entre todas las CC AA.

Gráfico 3.1. Resultado del servicio Impuesto ITP/AJD, en %



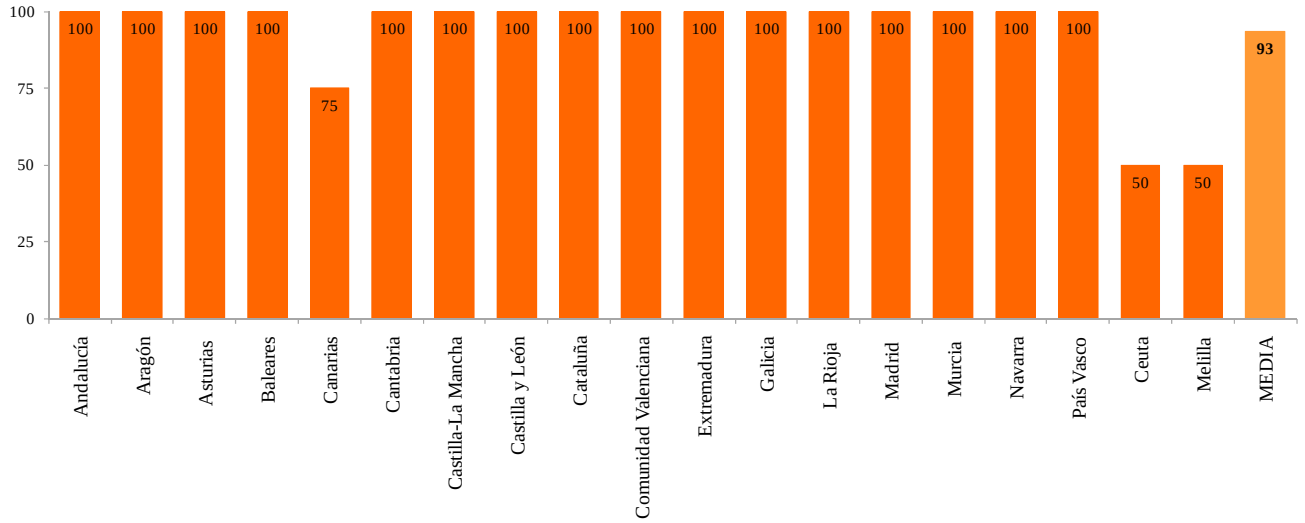
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.2. Resultado del servicio Búsqueda de Empleo Privado, en %



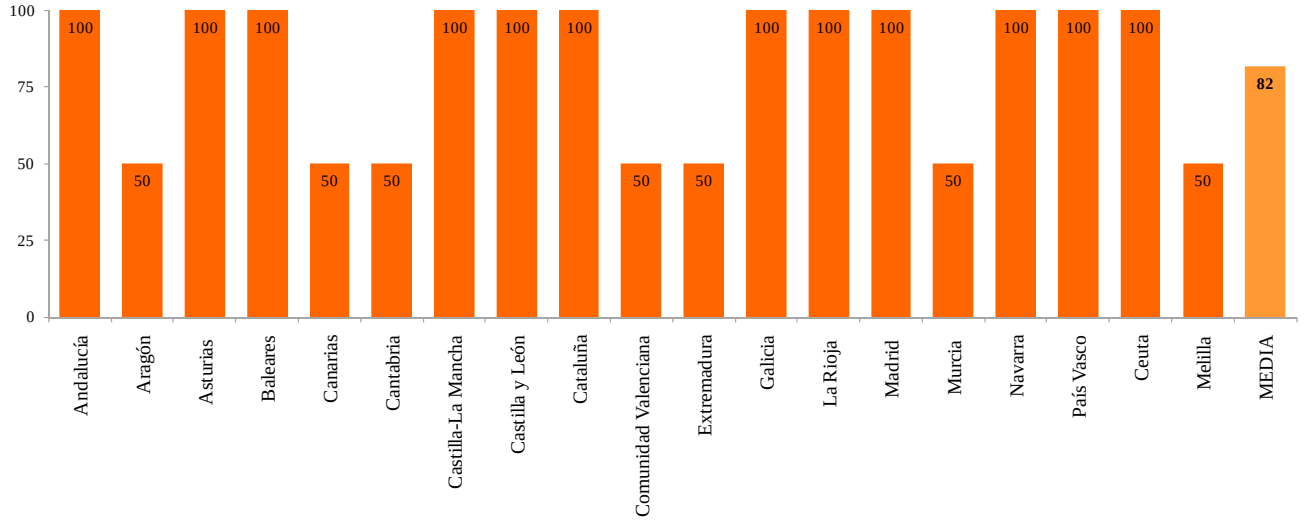
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.3. Resultado del servicio Oferta de Empleo Público, en %



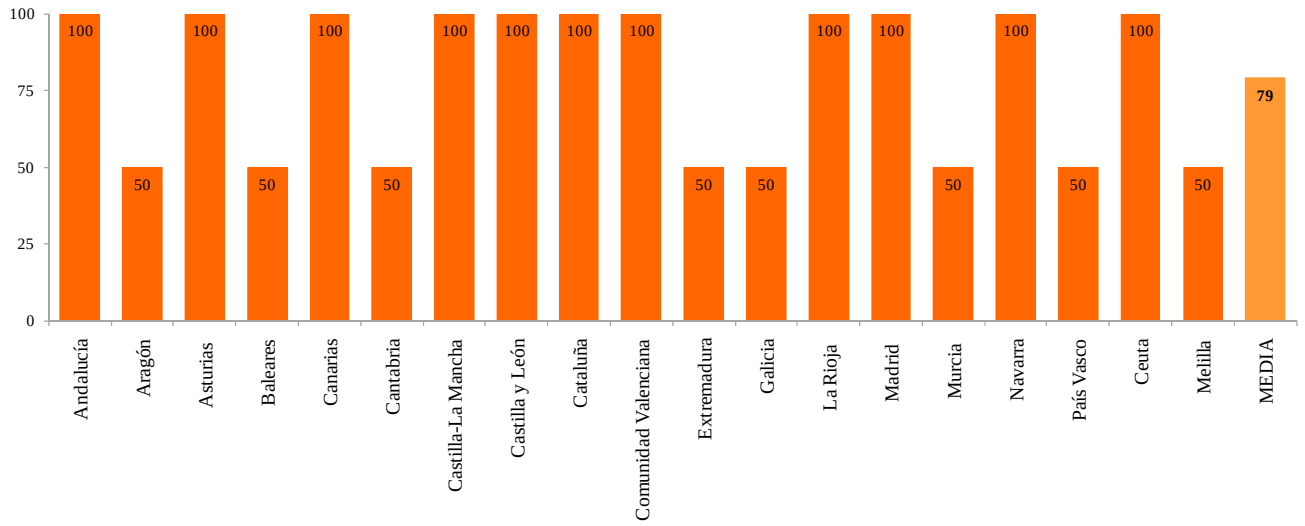
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.4. Resultado del servicio Ayudas a la Familia por Hijos, en %



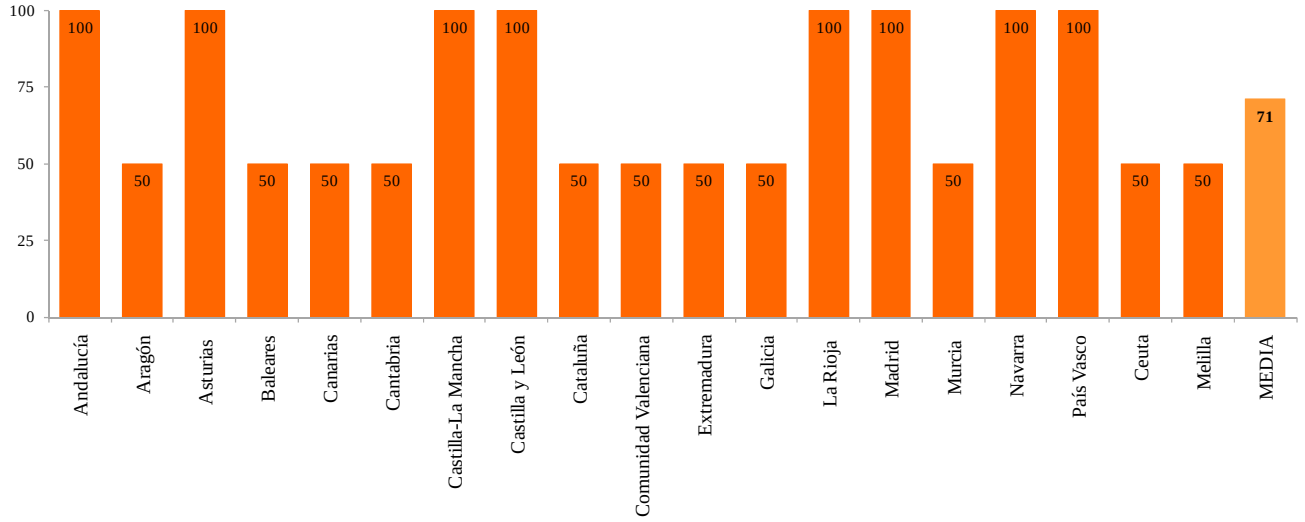
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.5. Resultado del servicio Becas de Estudio, en %



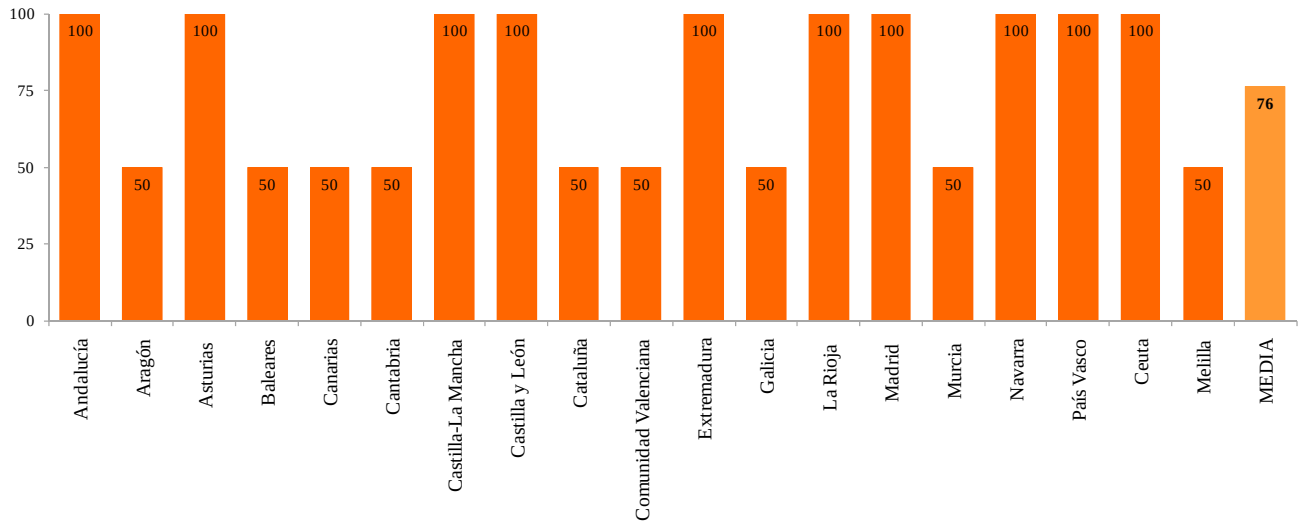
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.6. Resultado del servicio Ayudas a Personas con Discapacidad, en %



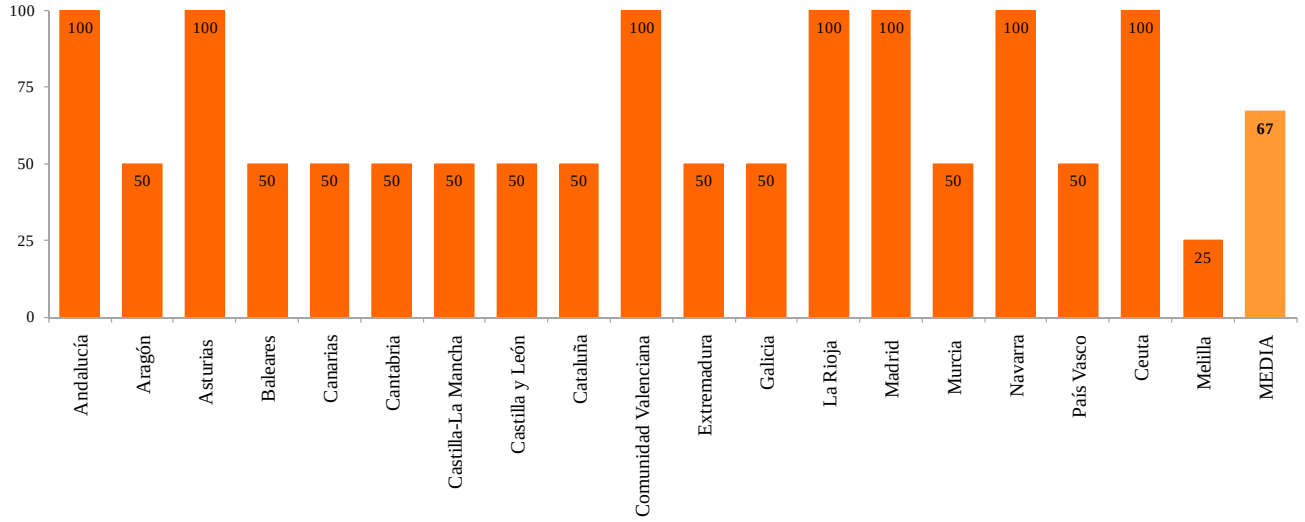
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.7. Resultado del servicio Ayudas a Personas Mayores, en %



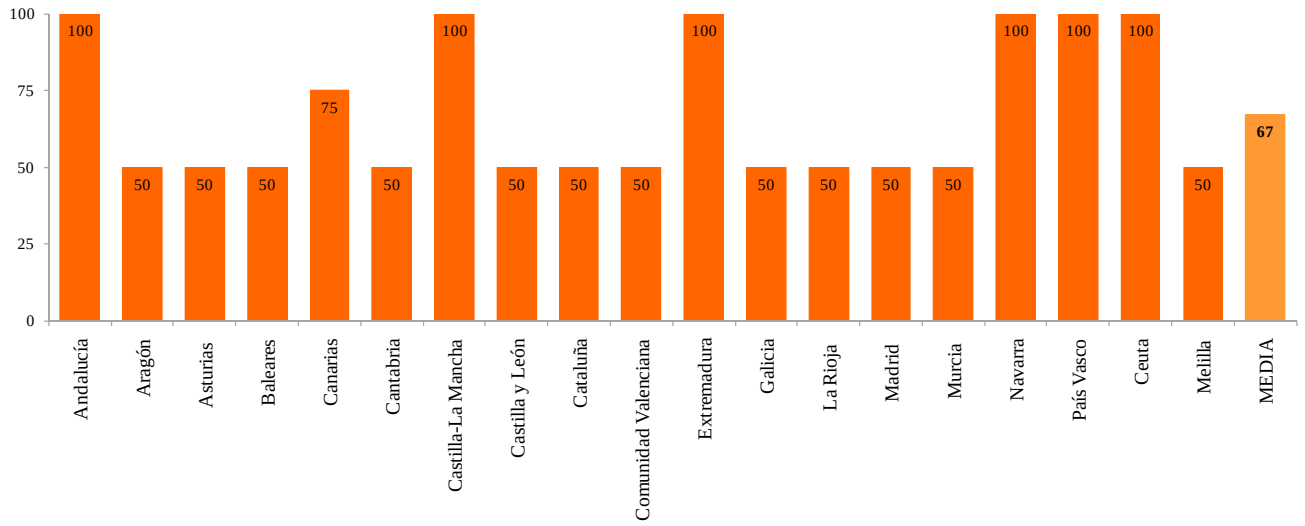
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.8. Resultado del servicio Certificado de Instaladores, en %



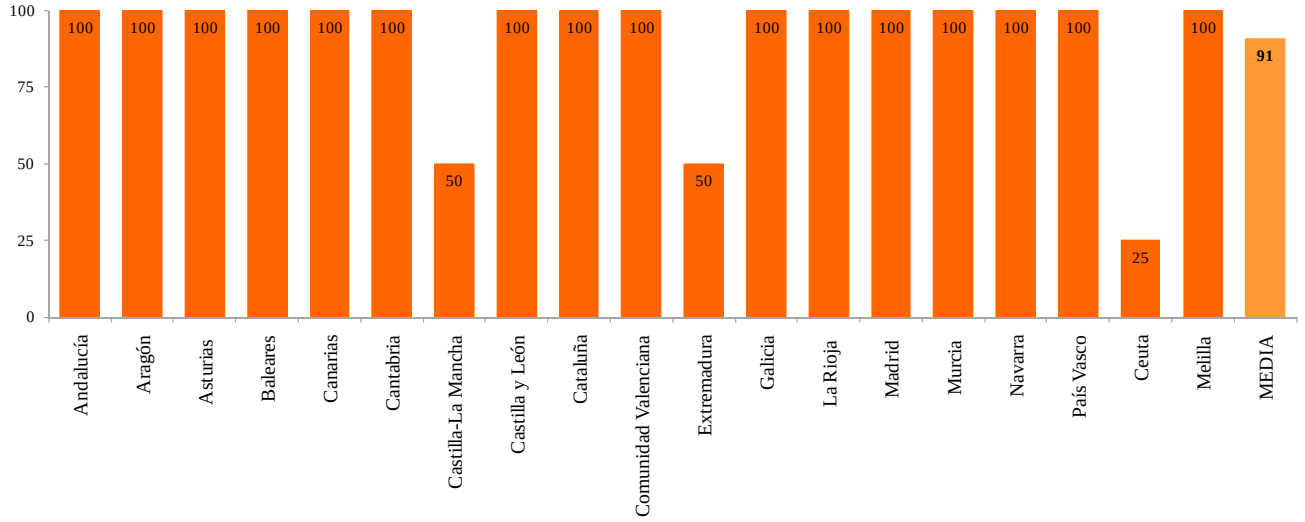
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.9. Resultado del servicio Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (no Universitarios), en %



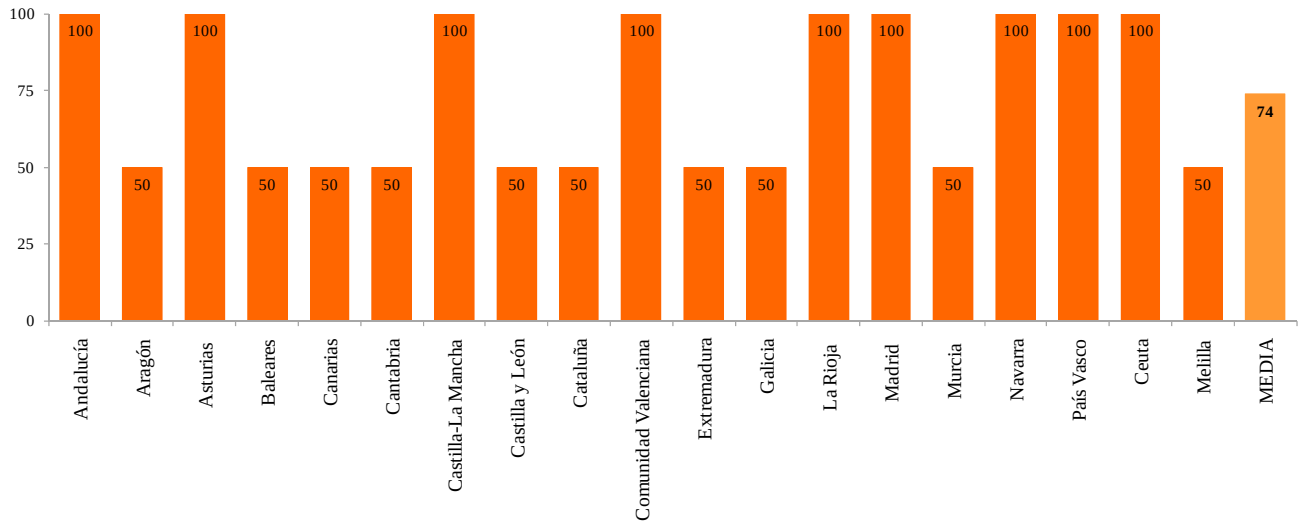
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.10. Resultado del servicio Tasas Autoliquidables, en %



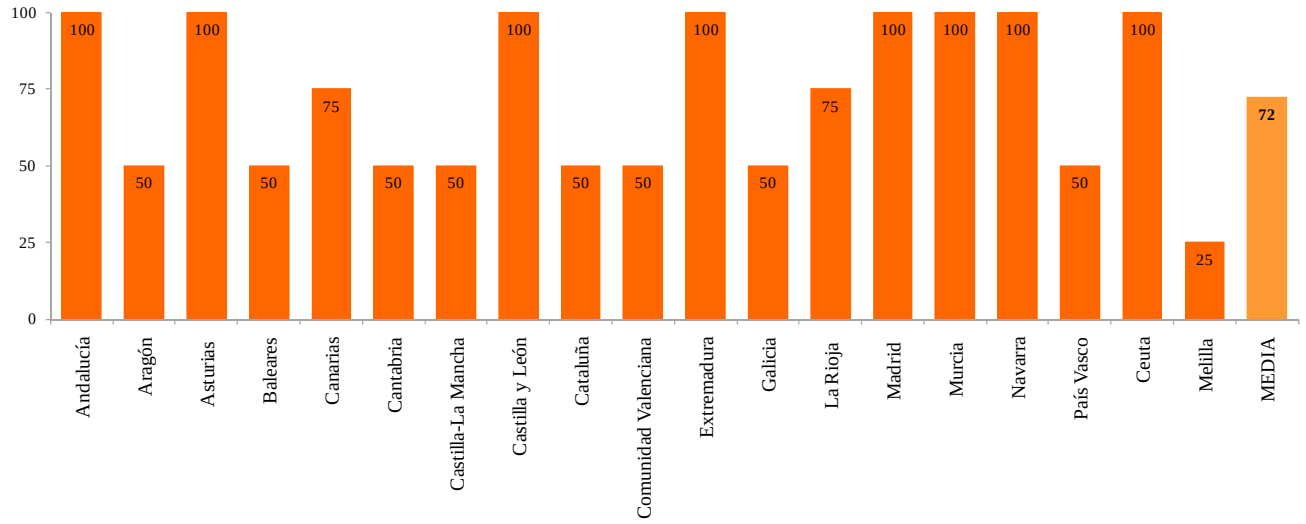
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.11. Resultado del servicio Ayudas a Inmigrantes, en %



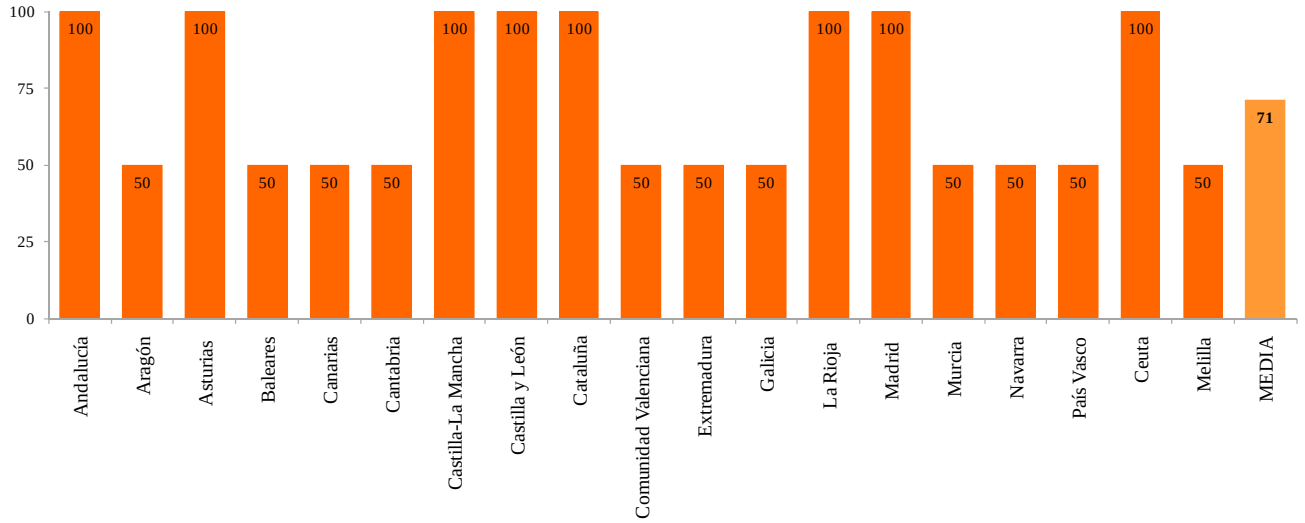
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.12. Resultado del servicio Certificado de Discapacidad, en %



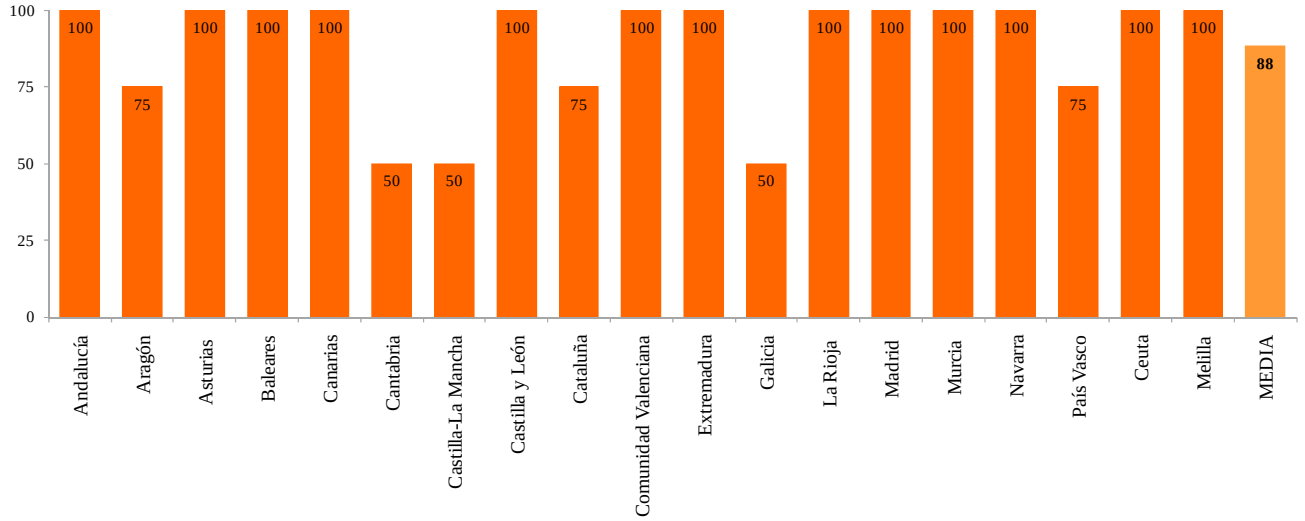
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.13. Resultado del servicio Ayudas a Programas Juveniles, en %



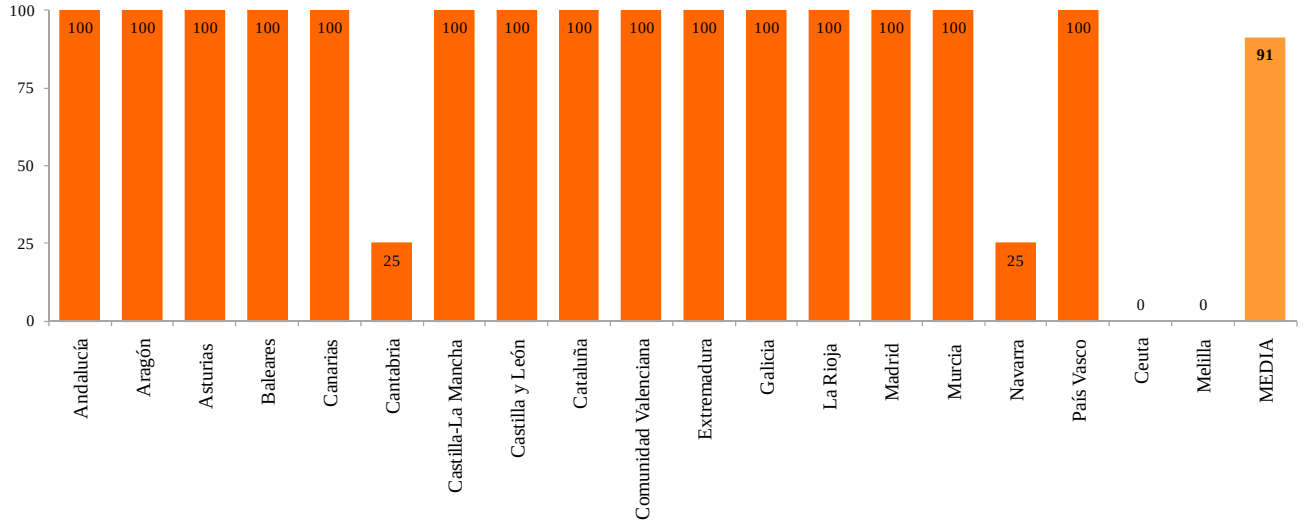
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.14. Resultado del servicio Vivienda de Protección Oficial, en %



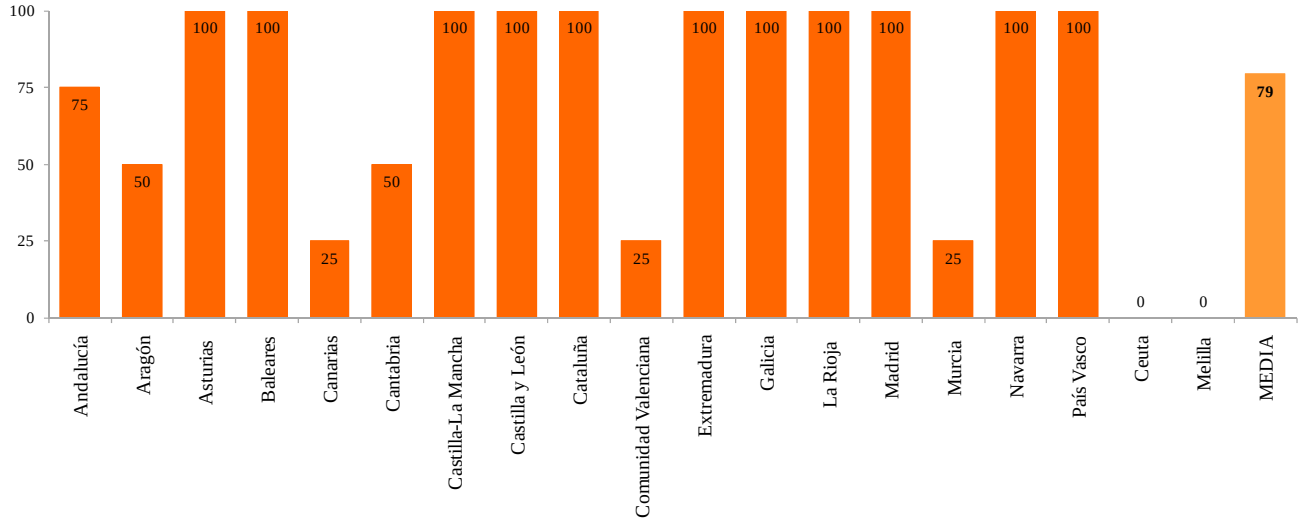
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.15. Resultado del servicio Cita Médica, en %



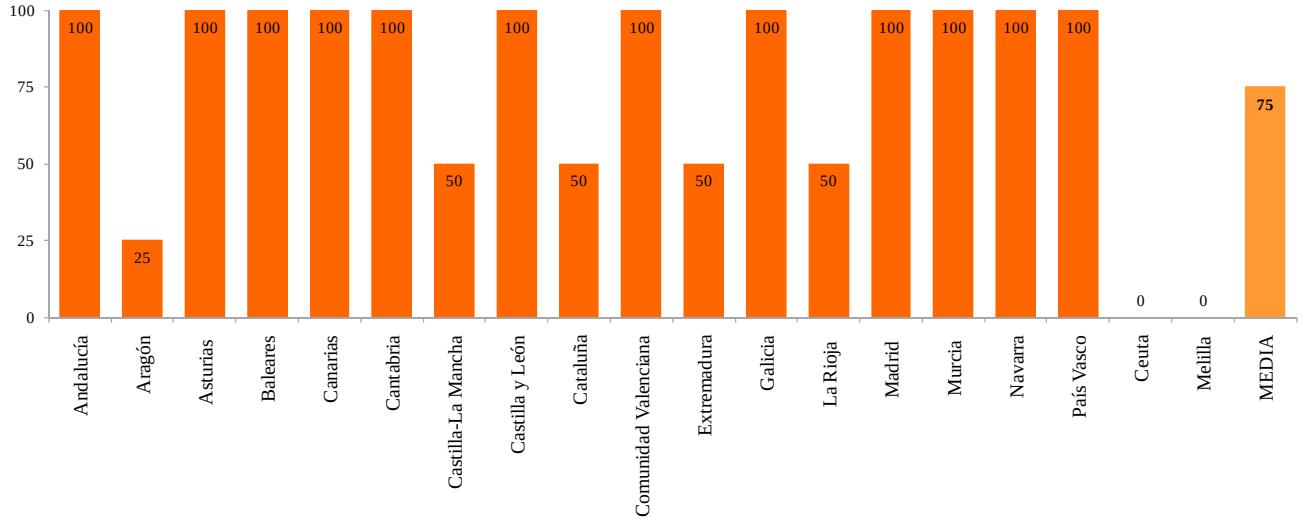
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.16. Resultado del servicio Tarjeta Sanitaria, en %



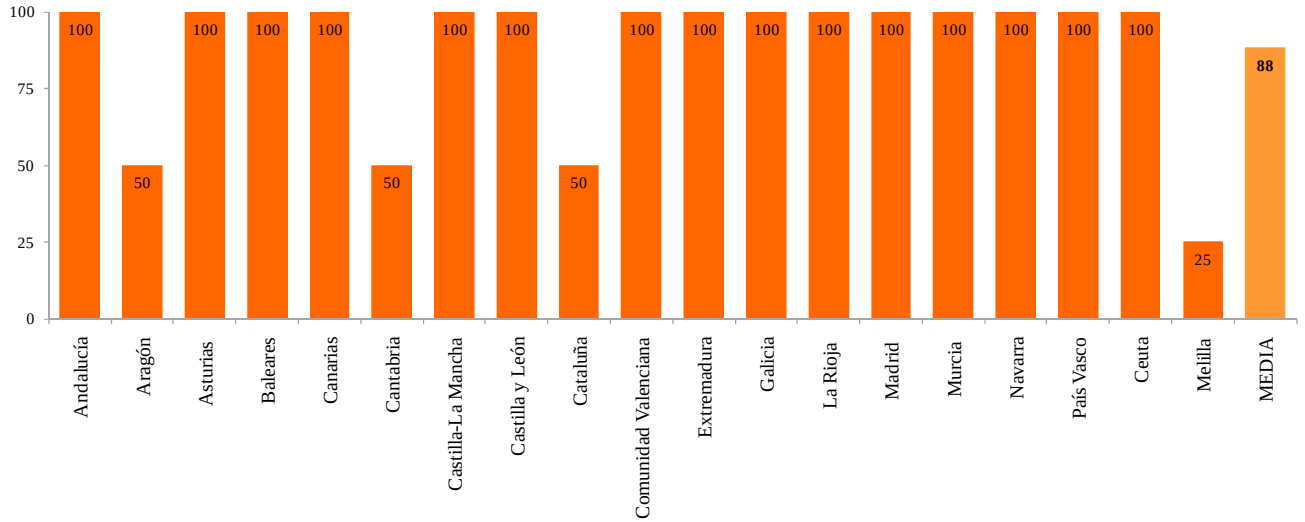
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.17. Resultado del servicio Impuesto sobre Máquinas Recreativas, en %



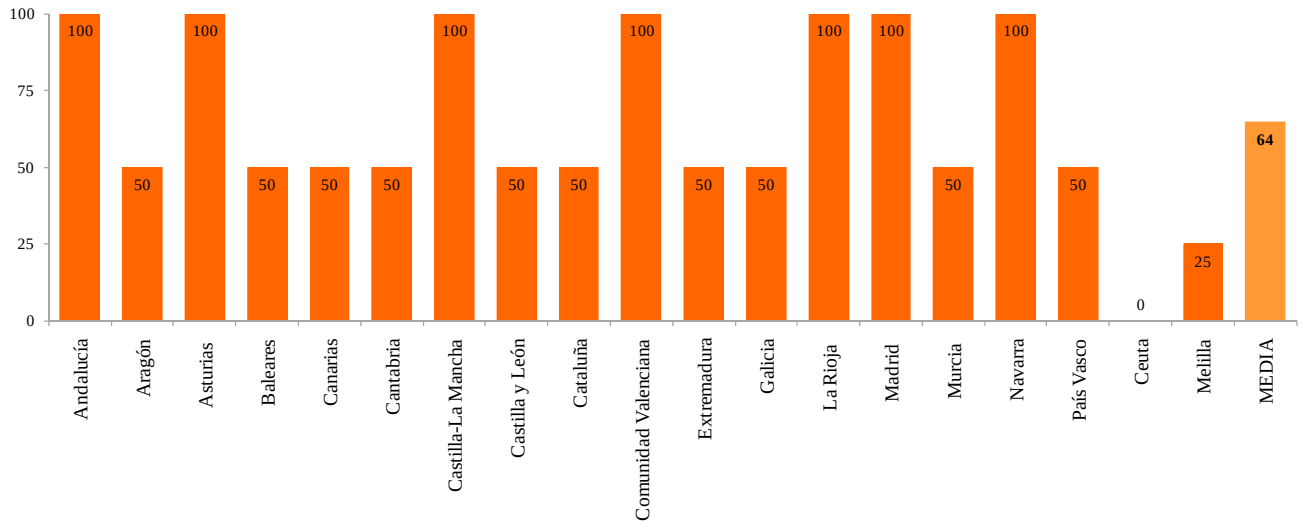
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.18. Resultado del servicio Autorización de Instalaciones Eléctricas, en %



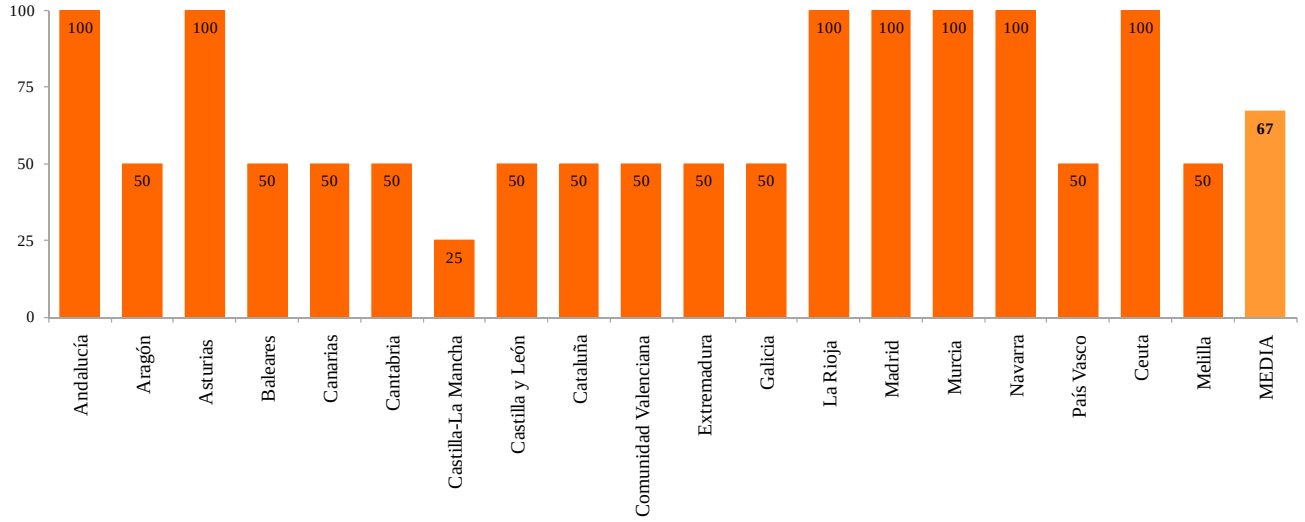
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.19. Resultado del servicio Registro de Actividades Turísticas, en %



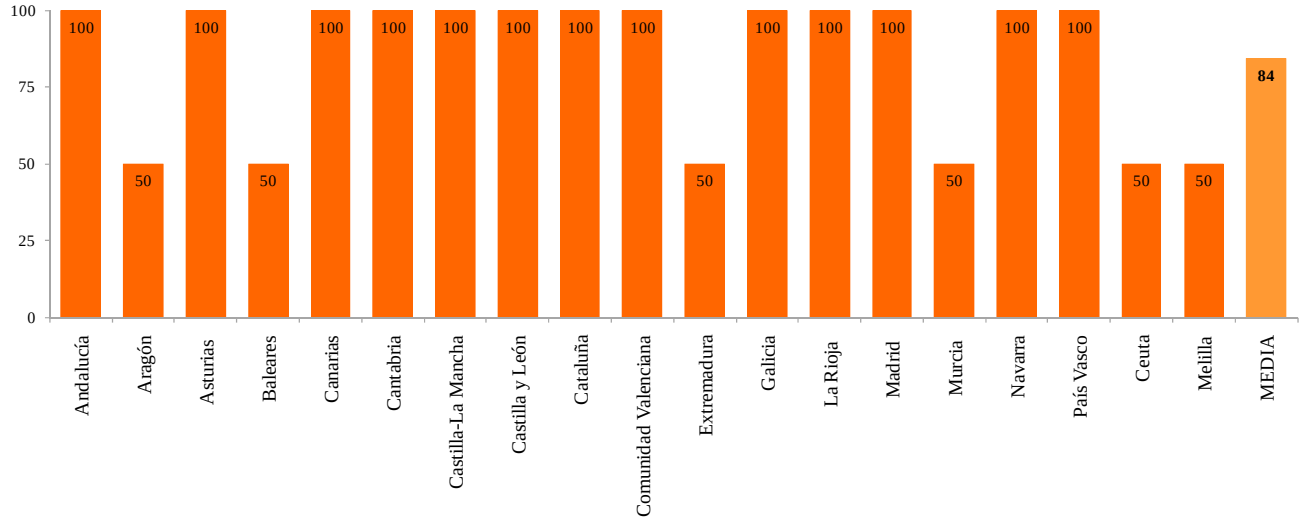
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.20. Resultado del servicio Registro de Actividades Empresariales, en %



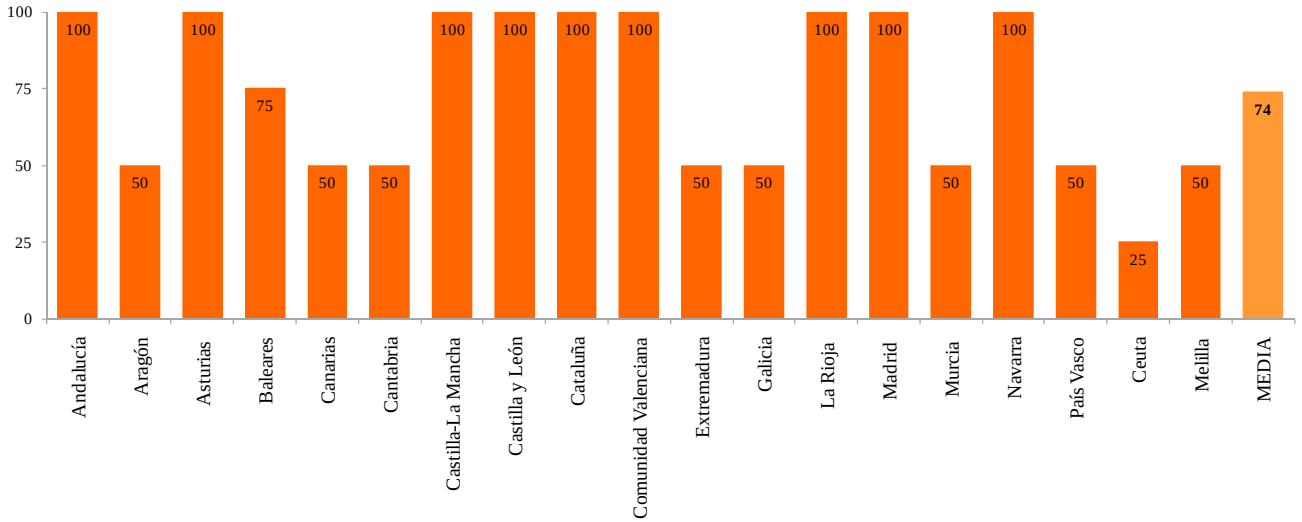
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.21. Resultado del servicio Subvenciones I+D+i, en %



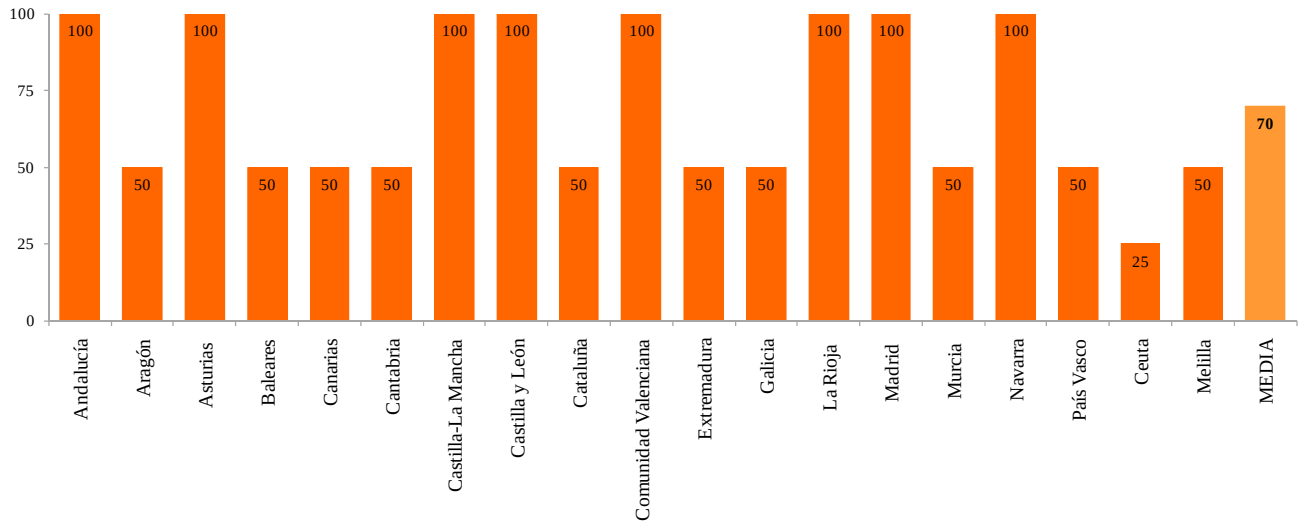
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.22. Resultado del servicio Subvenciones para Creación de Empleo, en %



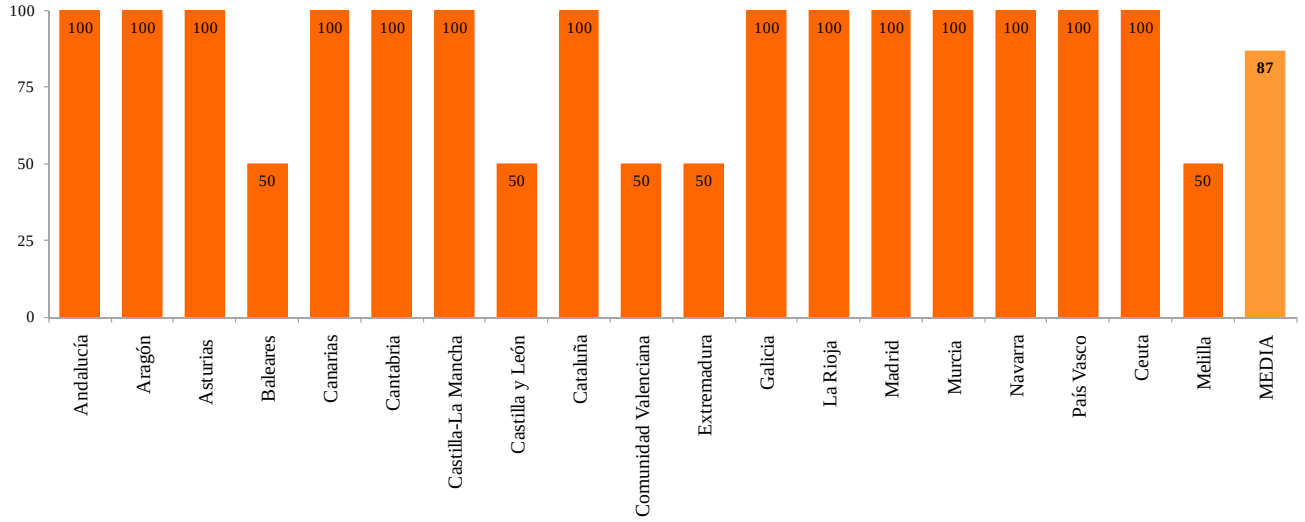
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.23. Resultado del servicio Subvenciones a Colectivos Específicos, en %



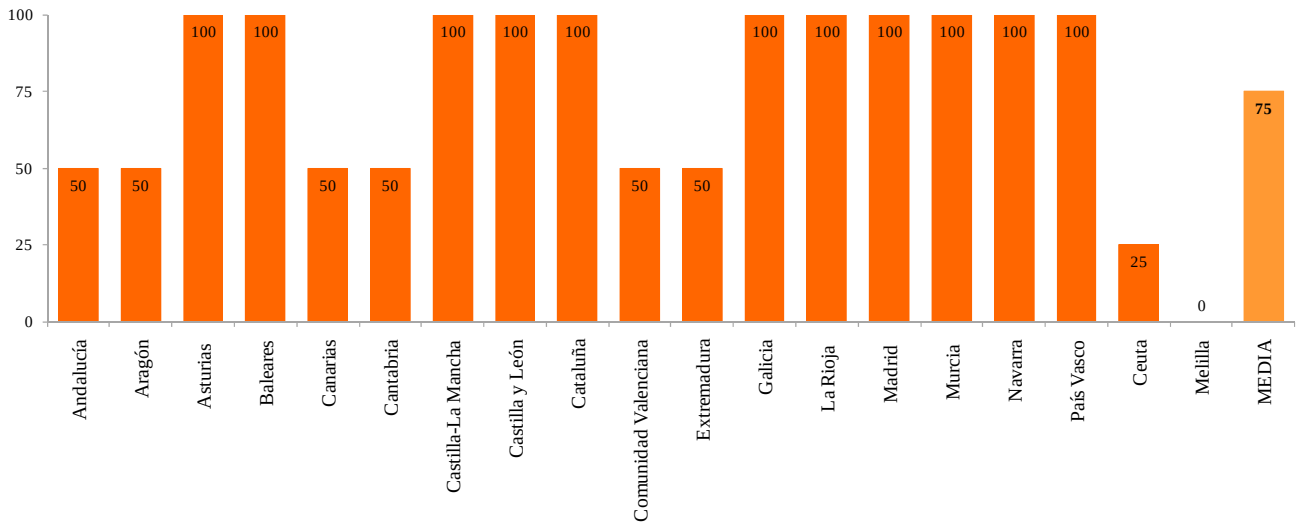
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.24. Resultado del servicio Permisos Relativos al Medio Ambiente, en %



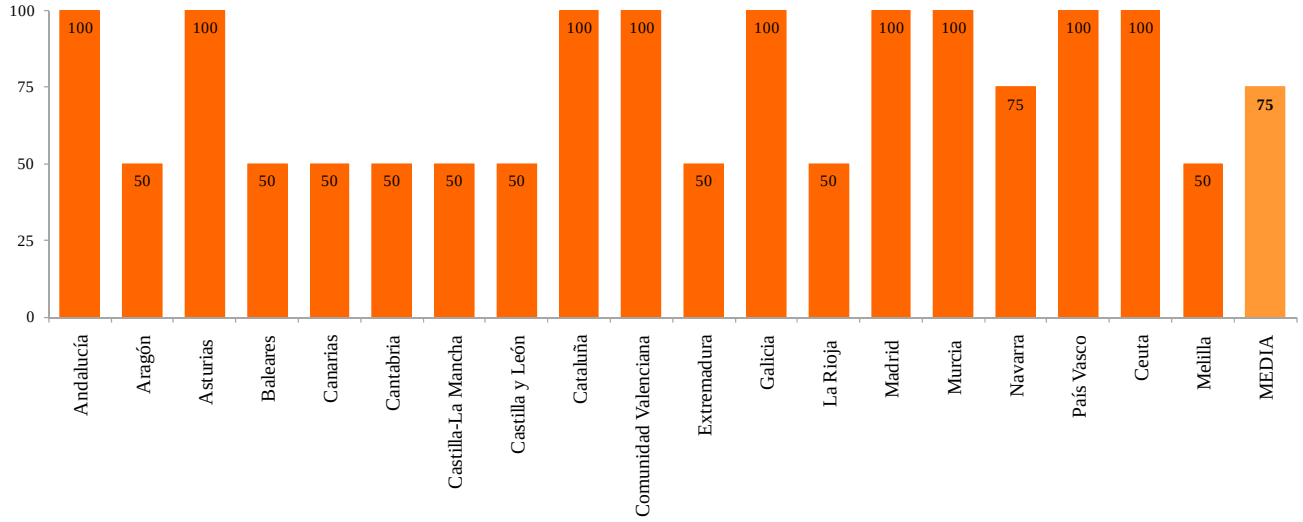
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.25. Resultado del servicio Apertura de Centro de Trabajo, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 3.26. Resultado del servicio Registro de Licitadores, en %



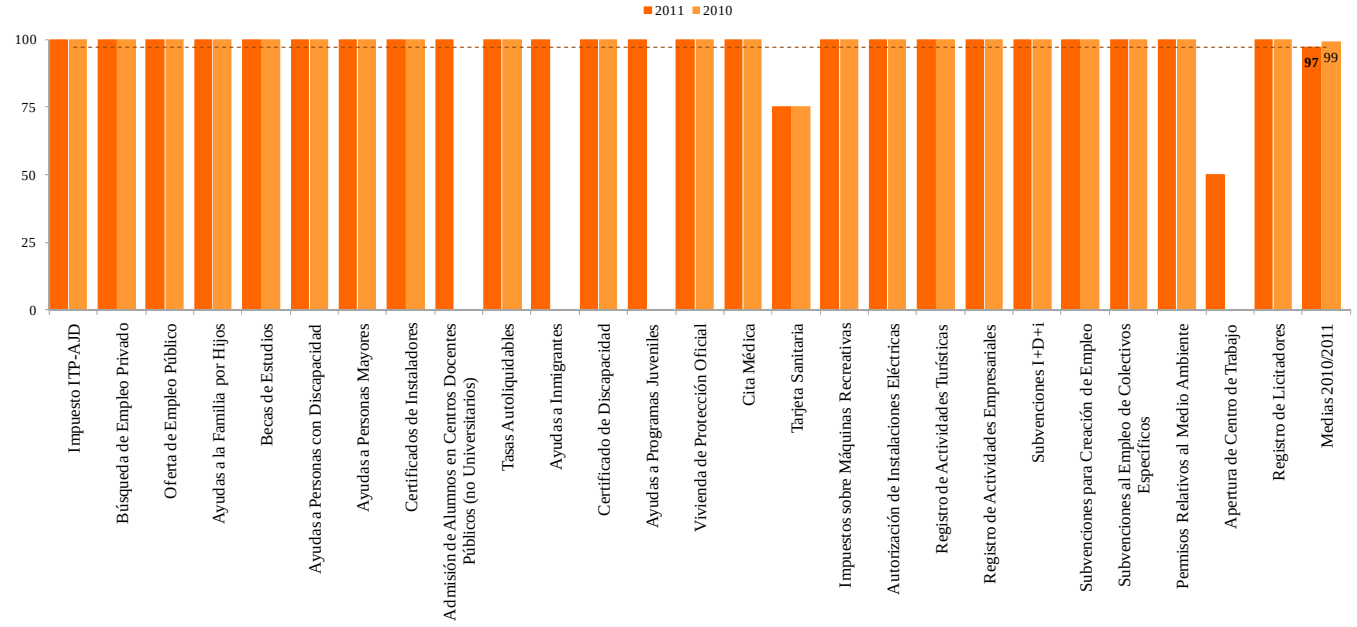
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

ANEXO IV. RESULTADOS COMPARATIVOS 2010/2011 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

A continuación se presentan los resultados comparativos de las mediciones efectuadas en los años 2010 y 2011 de los 26 servicios públicos *online* en cada una de las Comunidades Autónomas españolas.

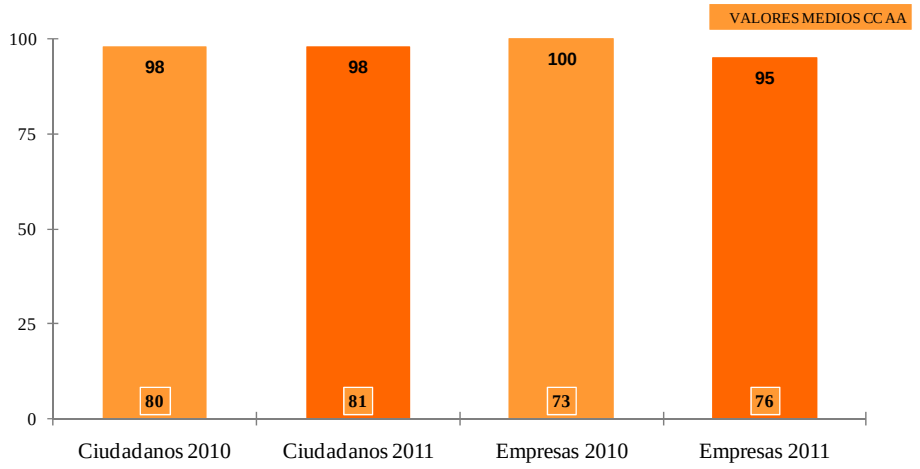
Igualmente, se muestran los resultados comparativos de 2010 y 2011 de las disponibilidades medias obtenidas por los servicios orientados a la ciudadanía y a empresas en cada una de las Comunidades Autónomas españolas.

Gráfico 4.1. Resultado comparativo de los servicios en Andalucía 2010/2011, en %



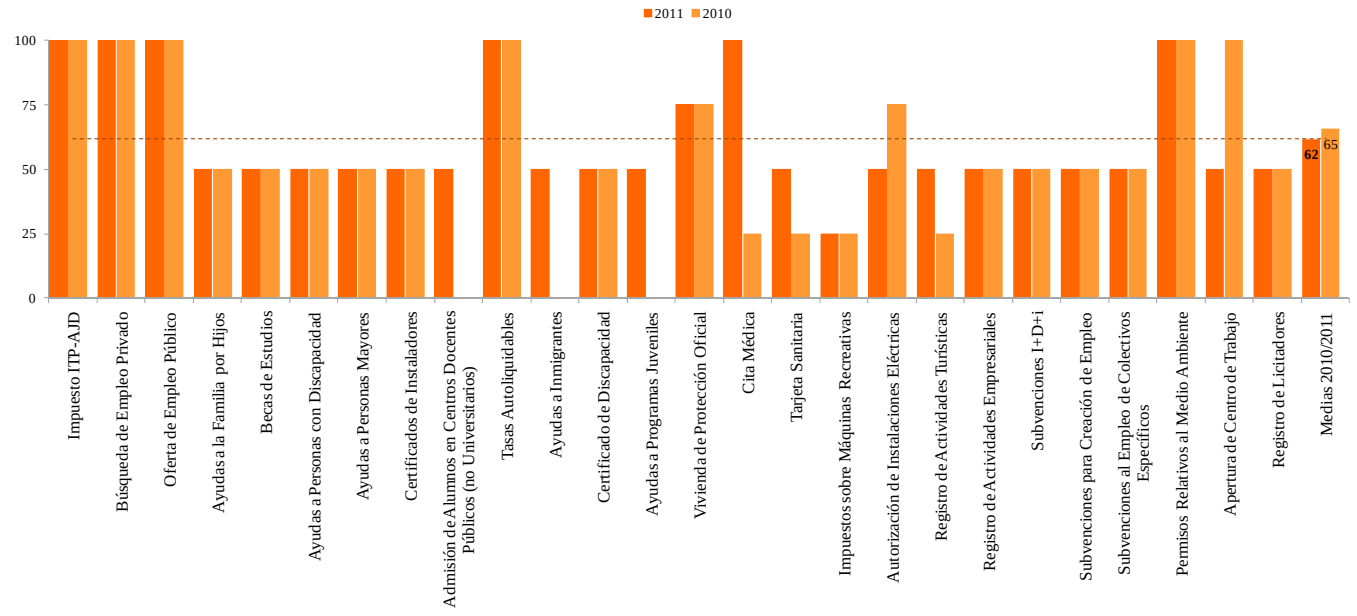
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.2. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Andalucía, en %



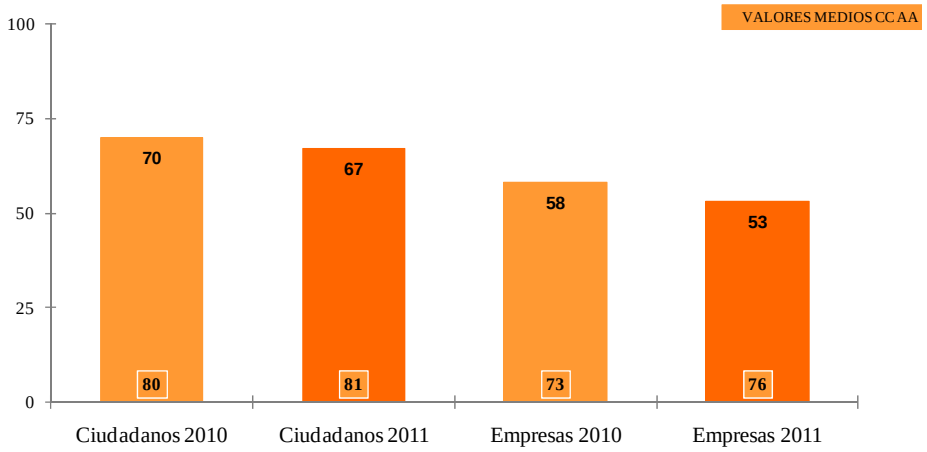
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.3. Resultado comparativo de los servicios en Aragón 2010/2011, en %



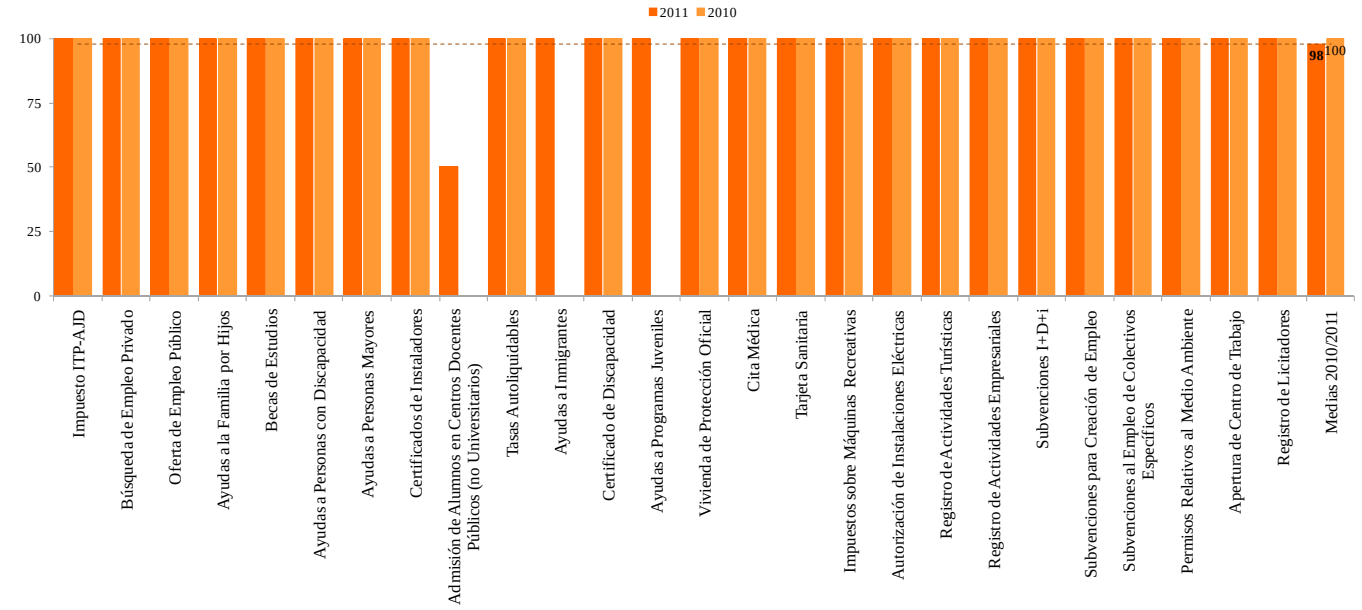
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.4. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Aragón, en %



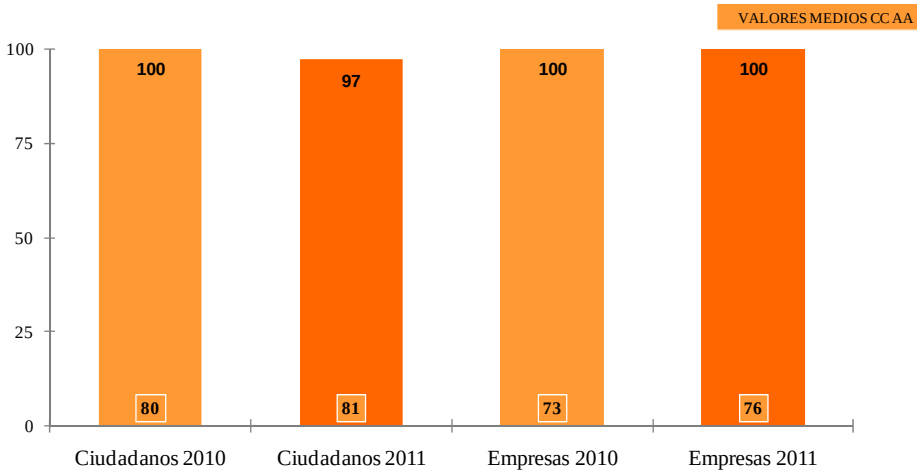
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.5. Resultado comparativo de los servicios en Asturias 2010/2011, en %



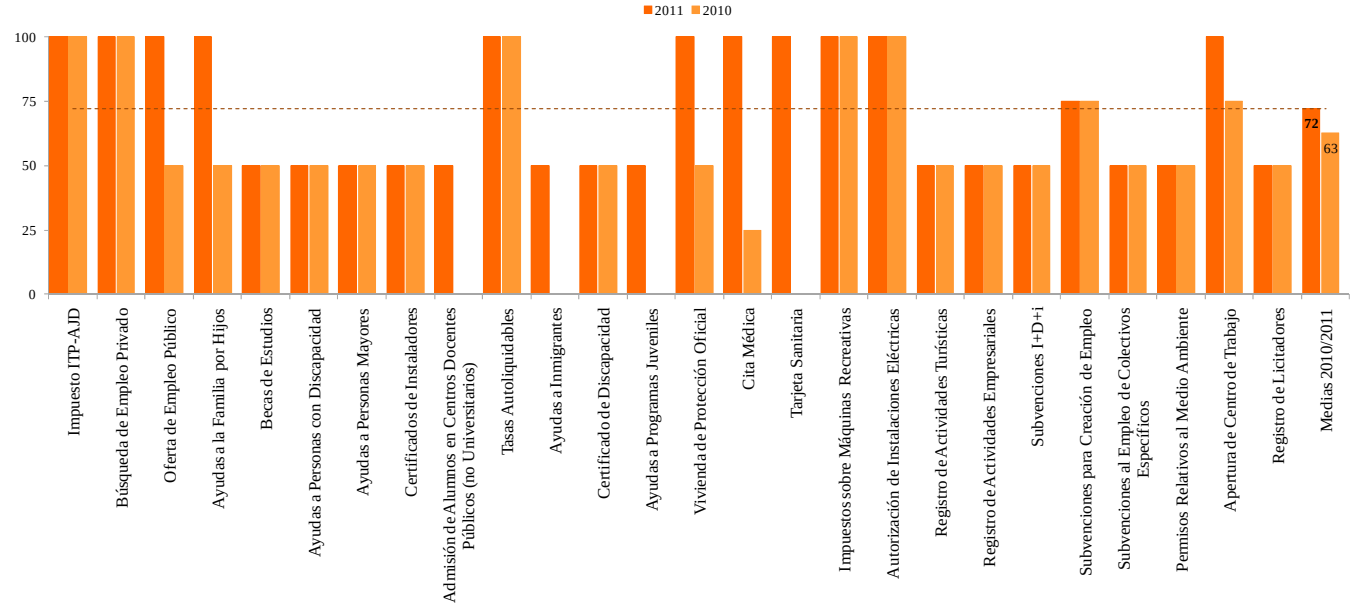
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.6. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Asturias, en %



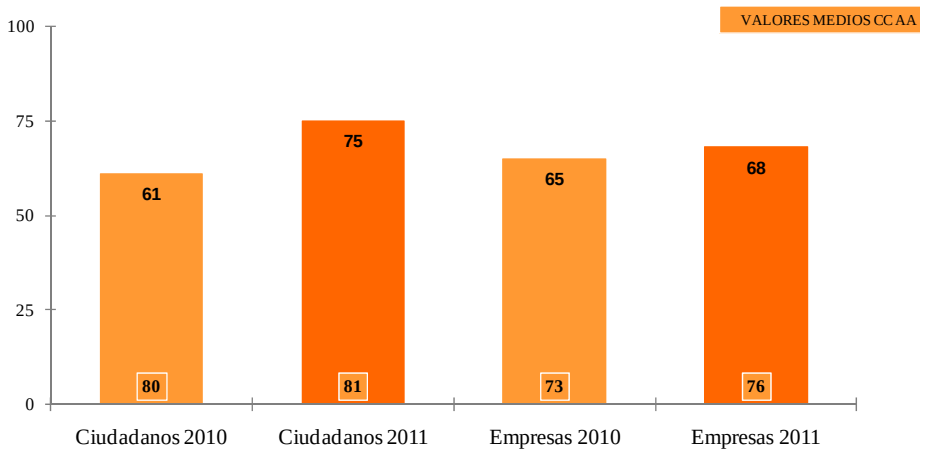
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.7. Resultado comparativo de los servicios en Baleares 2010/2011, en %



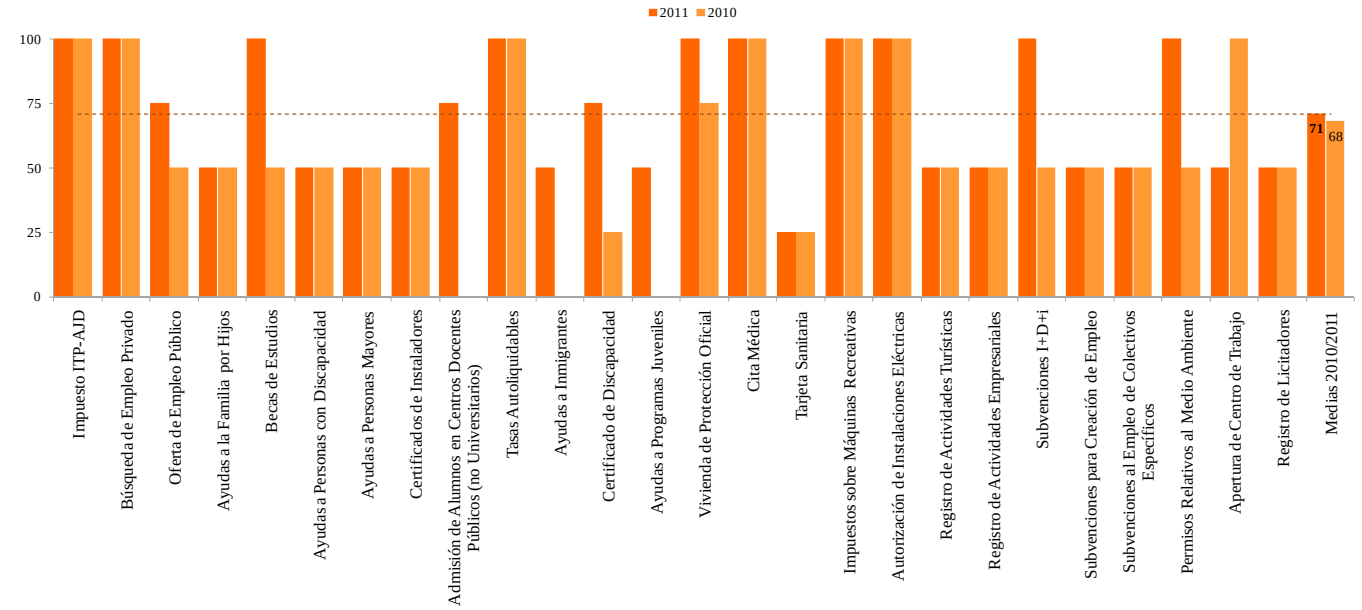
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.8. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Baleares, en %



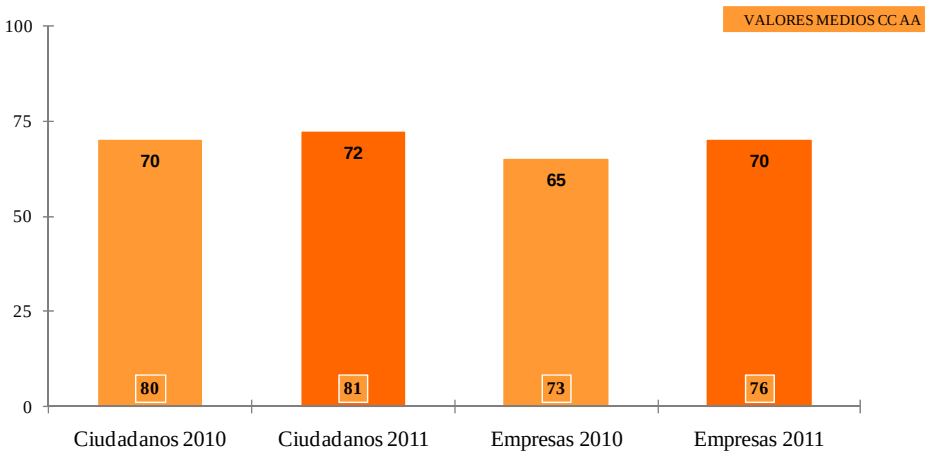
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.9. Resultado comparativo de los servicios en Canarias 2010/2011, en %



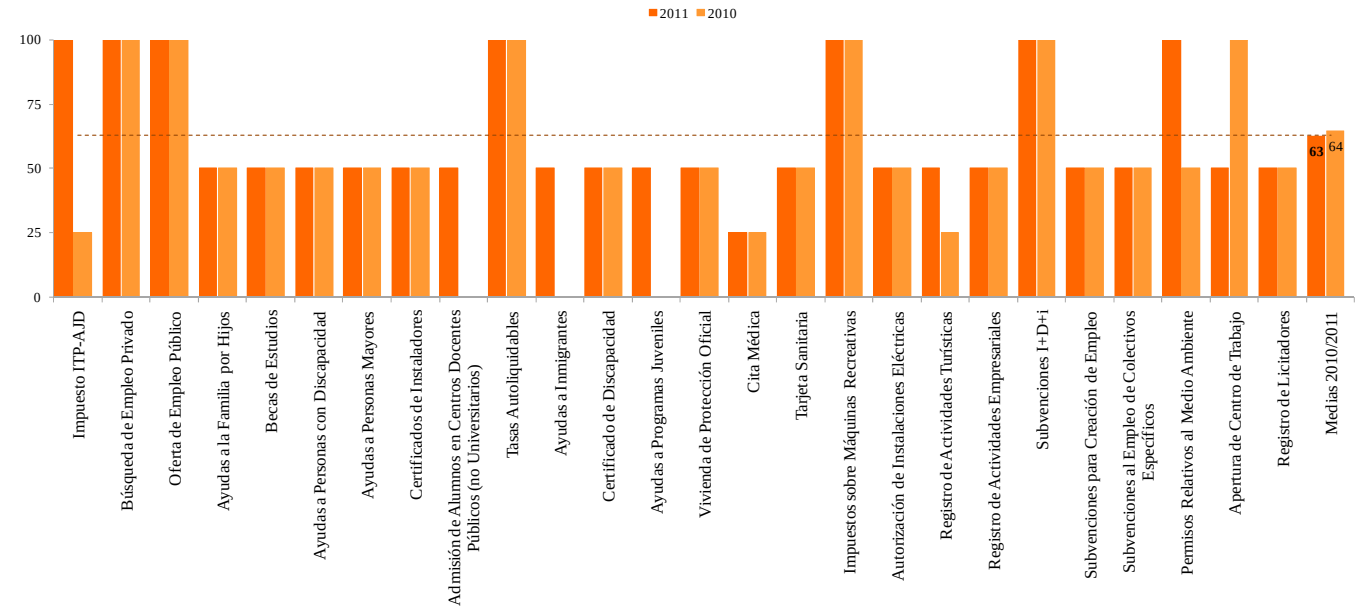
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.10. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Canarias, en %



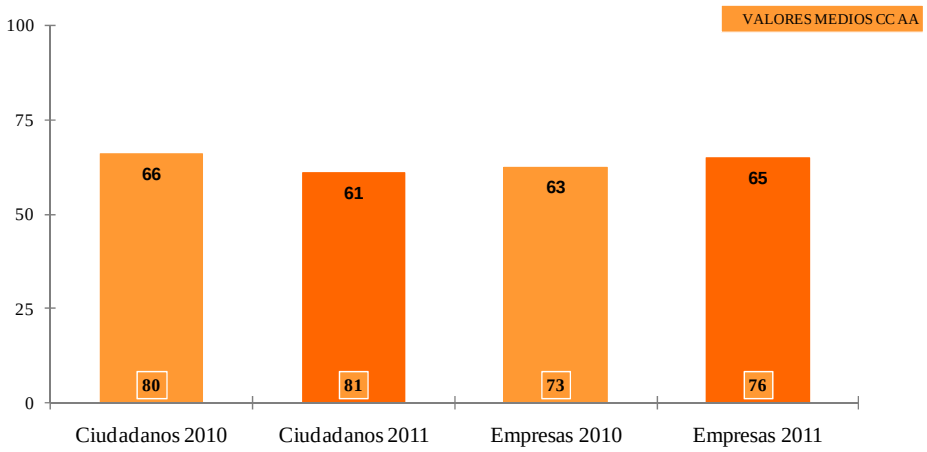
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.11. Resultado comparativo de los servicios en Cantabria 2010/2011, en %



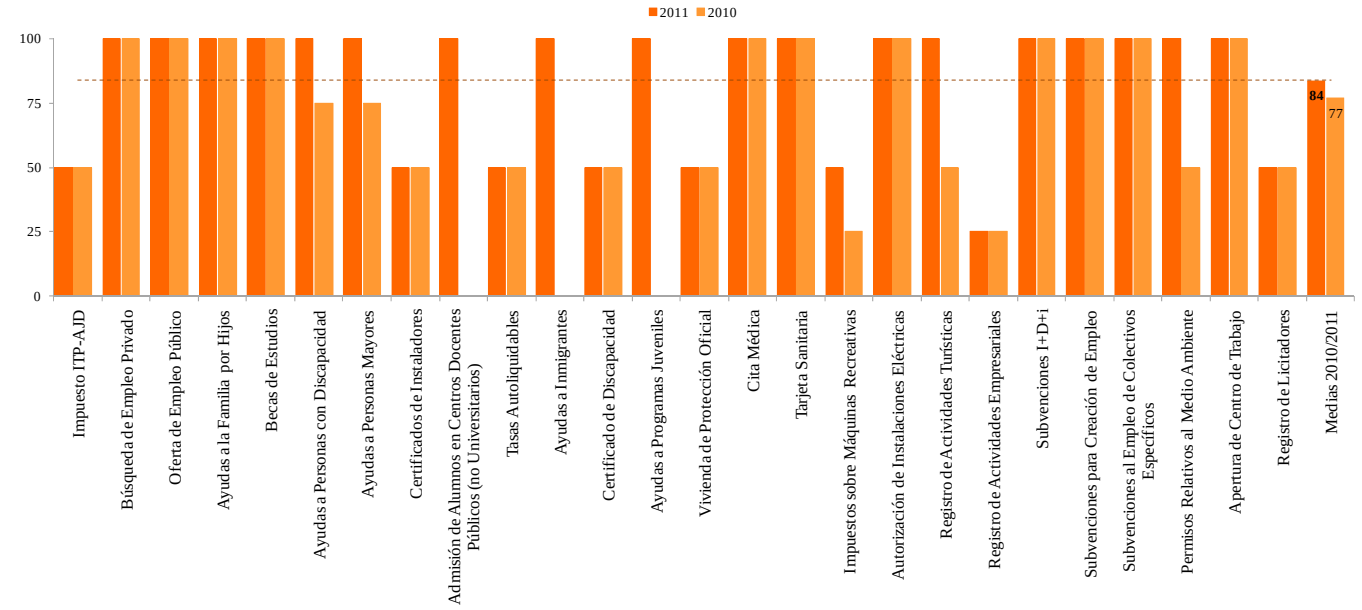
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.12. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Cantabria, en %



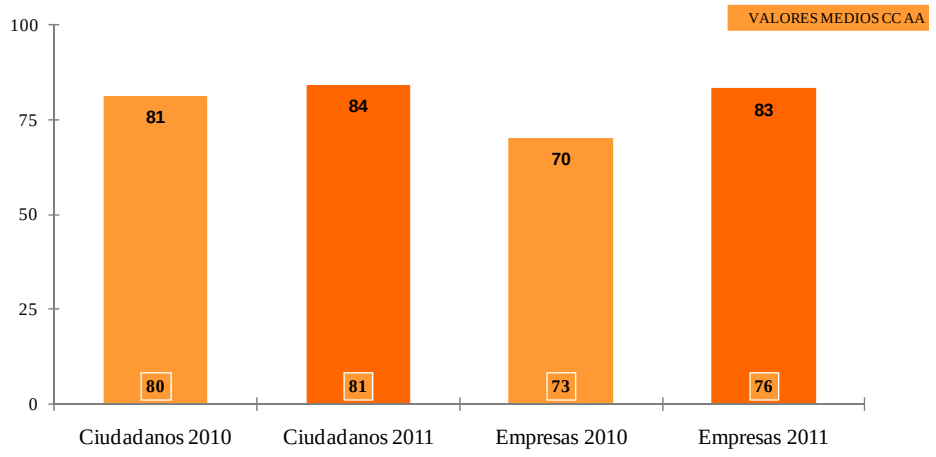
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.13. Resultado comparativo de los servicios en Castilla-La Mancha 2010/2011, en %



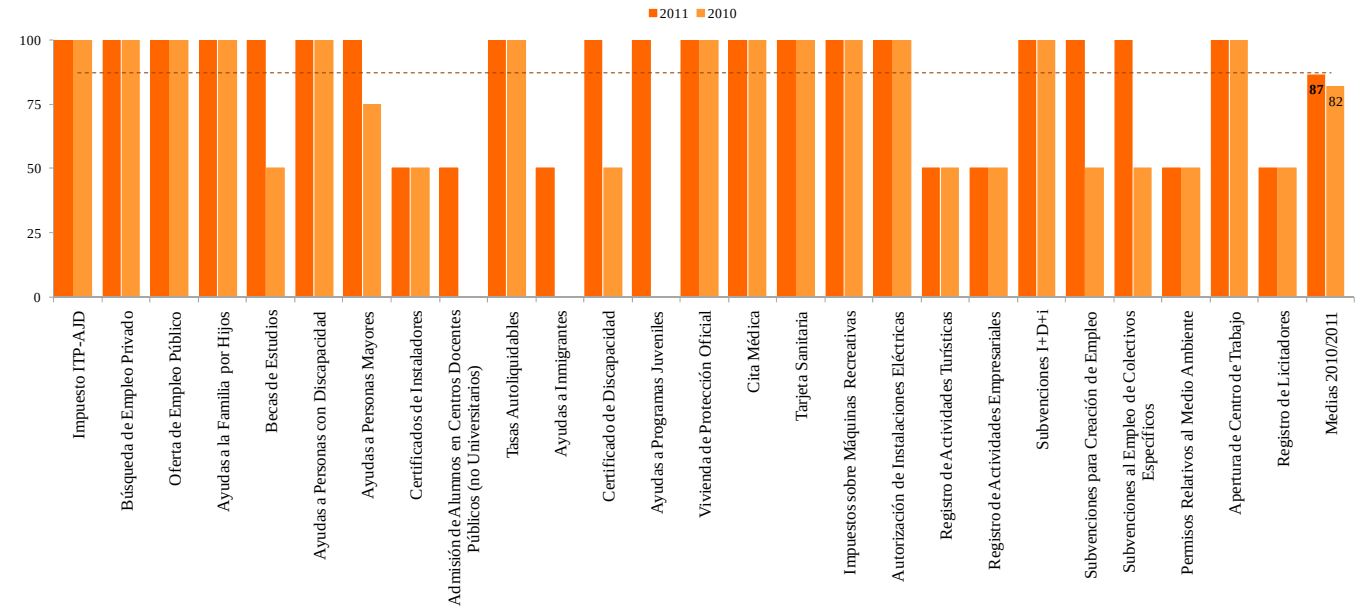
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.14. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Castilla-La Mancha, en %



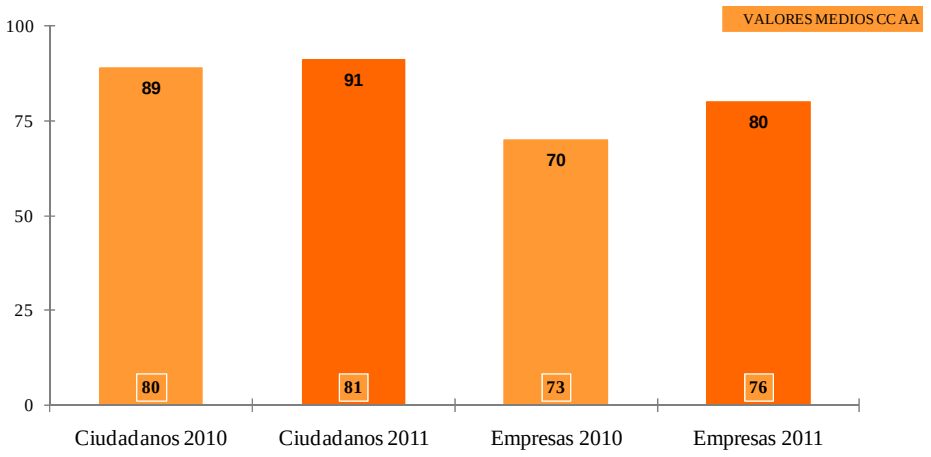
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.15. Resultado comparativo de los servicios en Castilla y León 2010/2011, en %



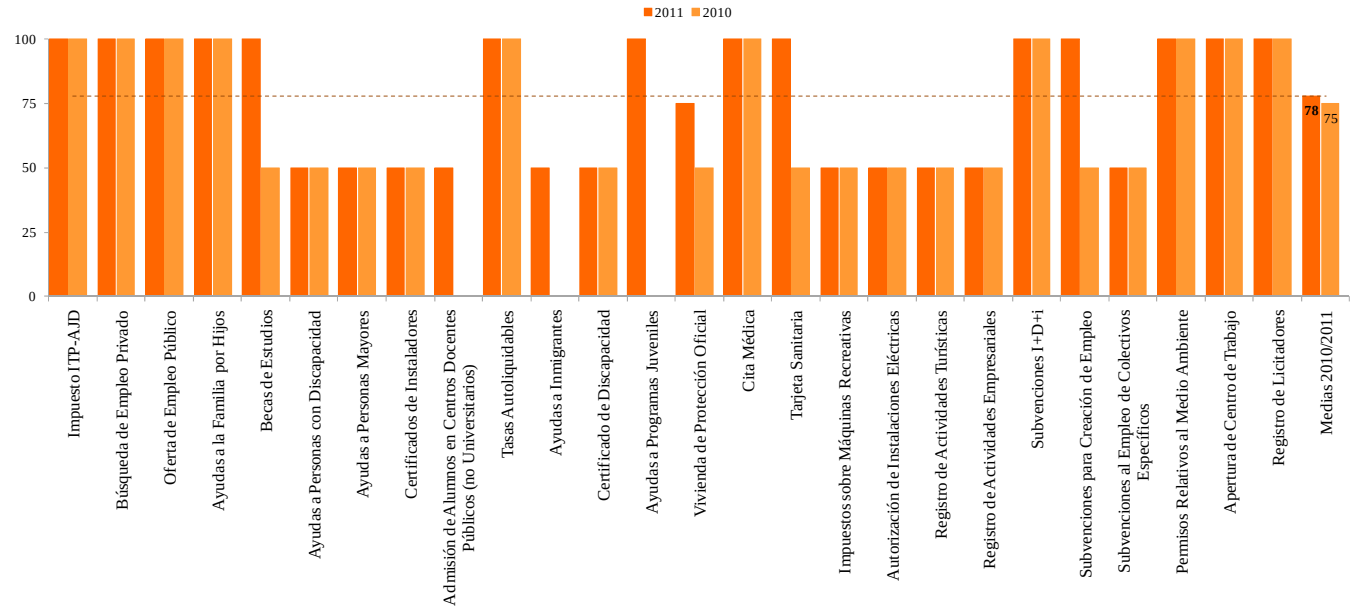
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.16. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Castilla y León, en %



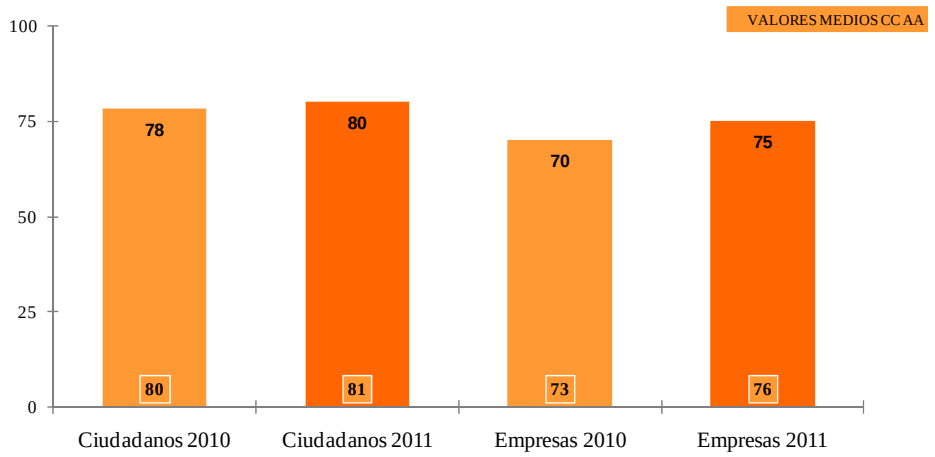
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.17. Resultado comparativo de los servicios en Cataluña 2010/2011, en %



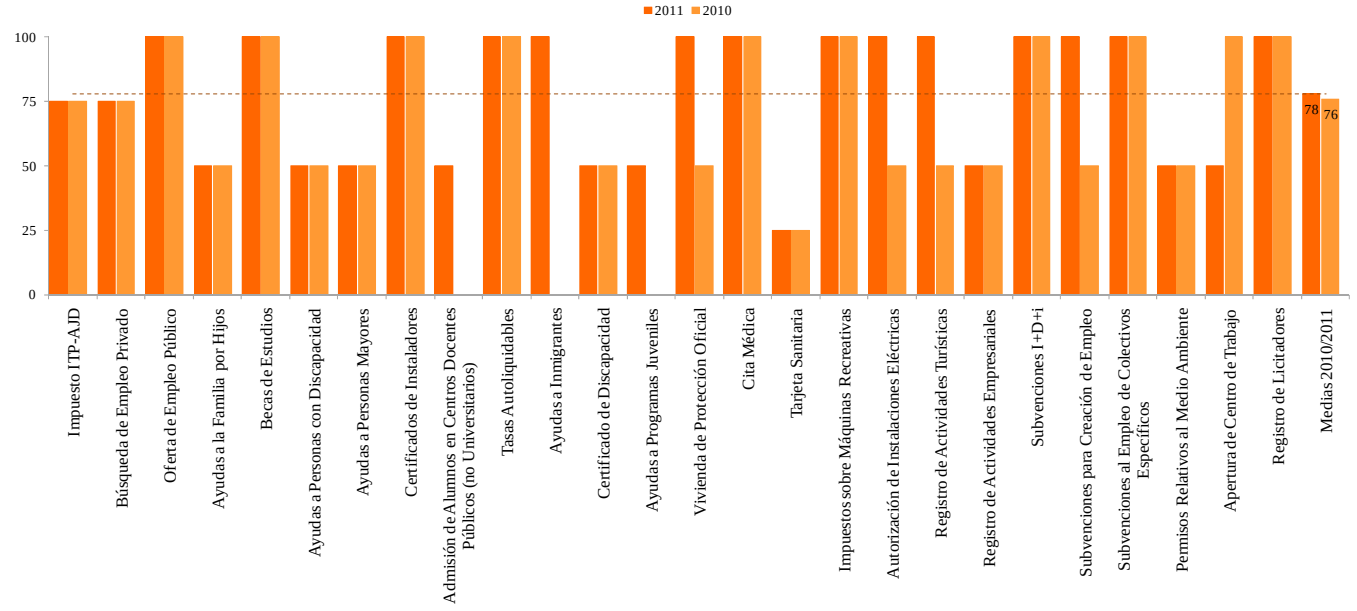
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.18. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Cataluña, en %



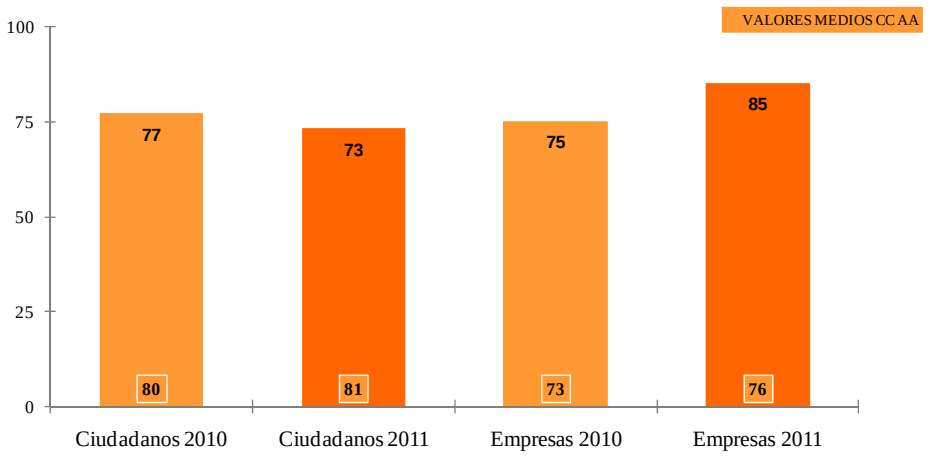
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.19. Resultado comparativo de los servicios en Comunidad Valenciana 2010/2011, en %



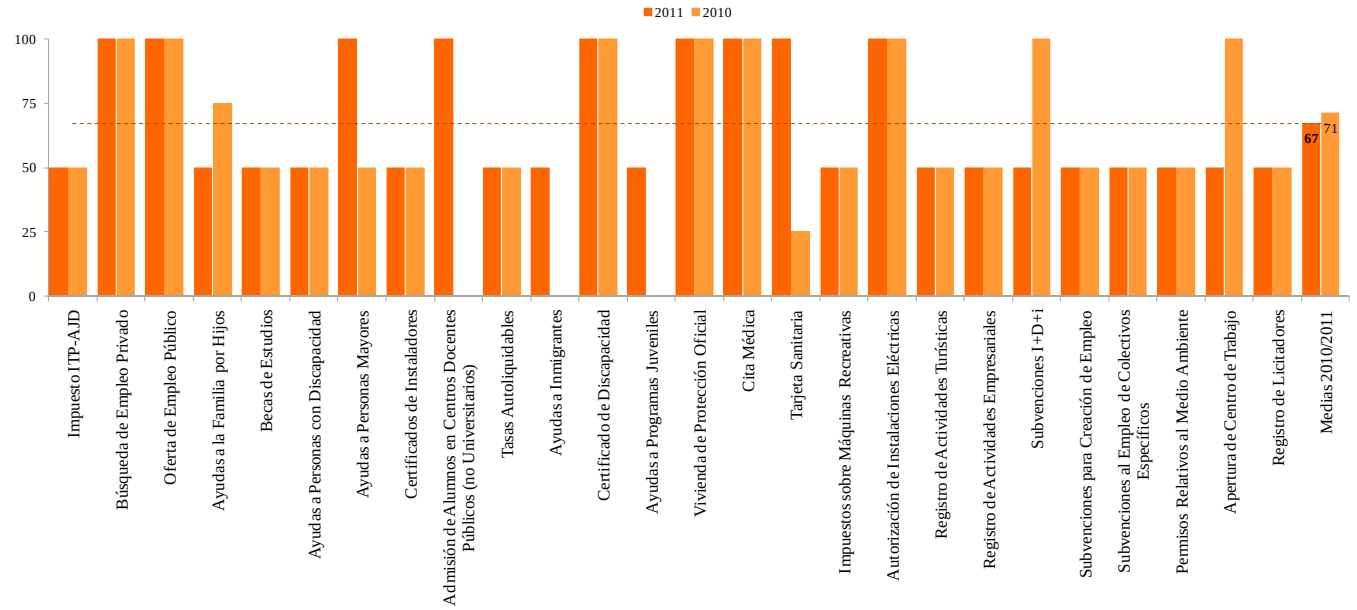
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.20. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Comunidad Valenciana, en %



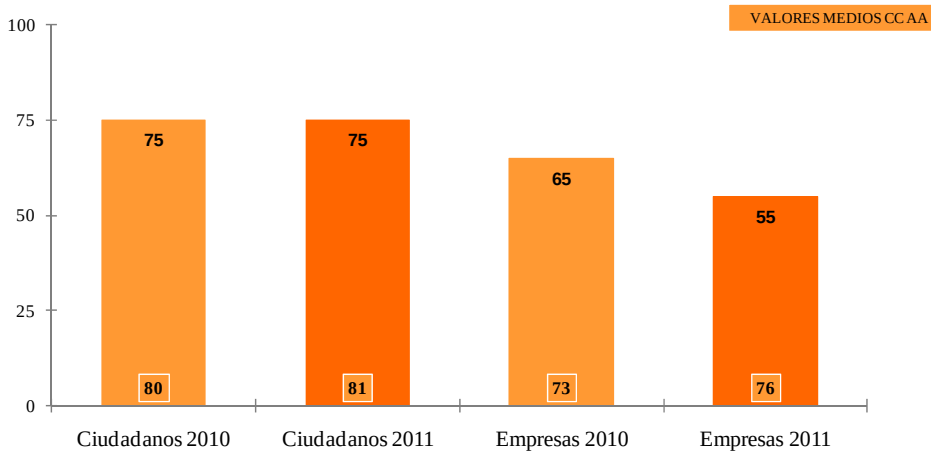
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.21. Resultado comparativo de los servicios en Extremadura 2010/2011, en %



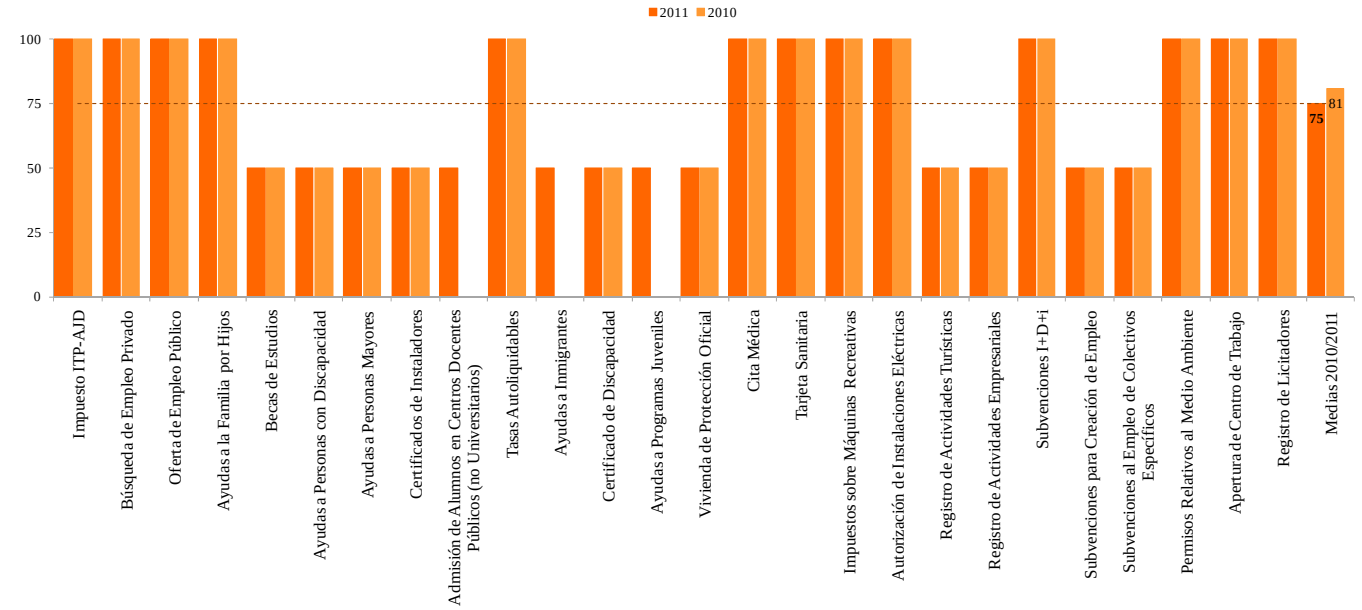
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.22. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Extremadura, en %



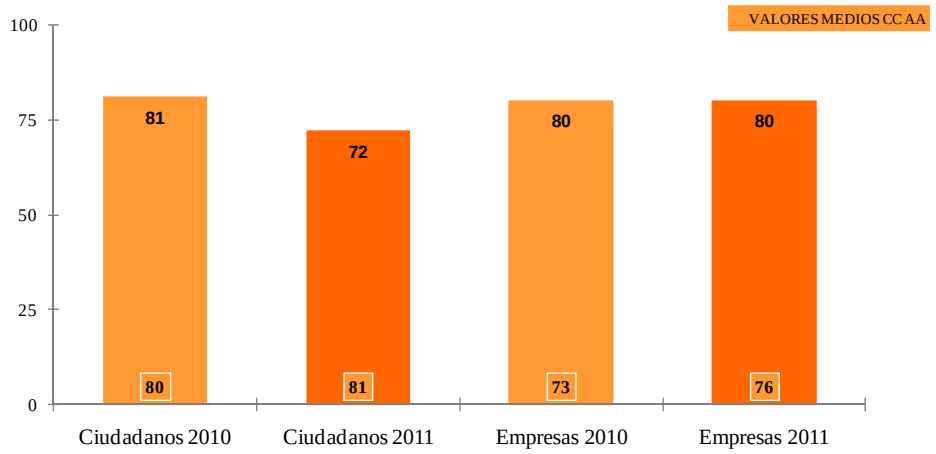
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.23. Resultado comparativo de los servicios en Galicia 2010/2011, en %



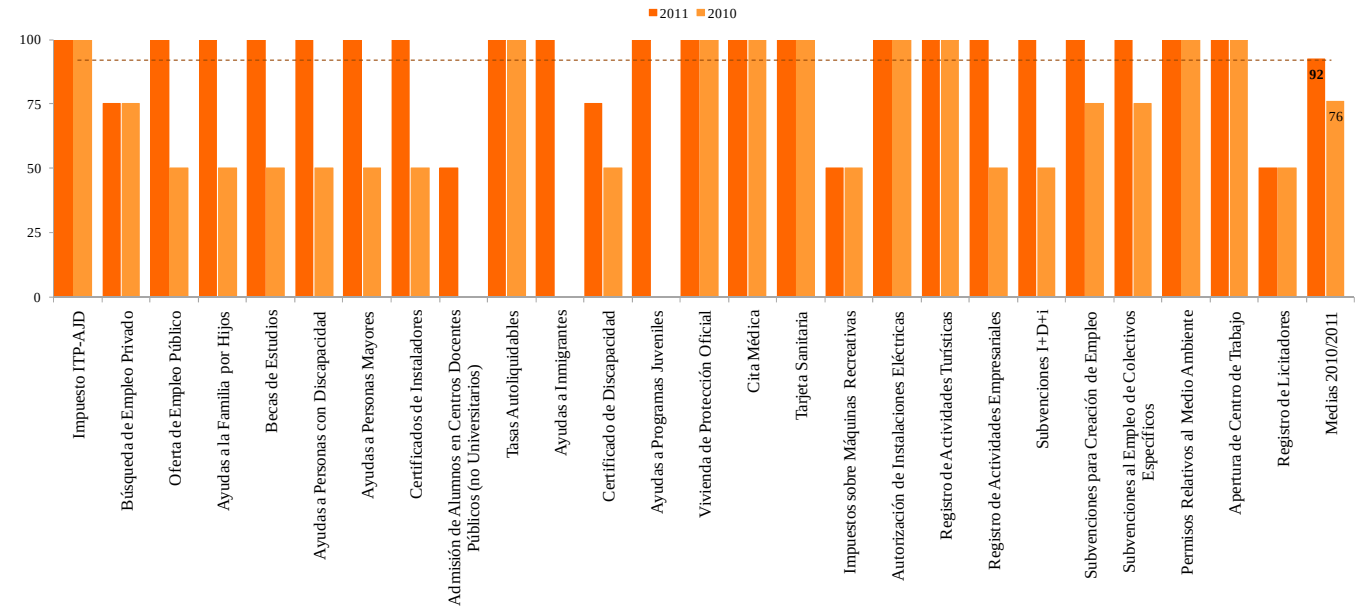
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.24. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Galicia, en %



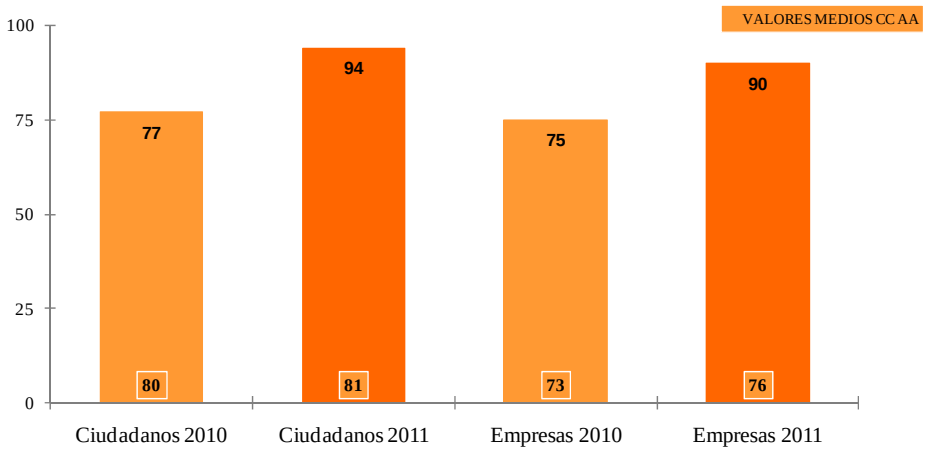
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.25. Resultado comparativo de los servicios en La Rioja 2010/2011, en %



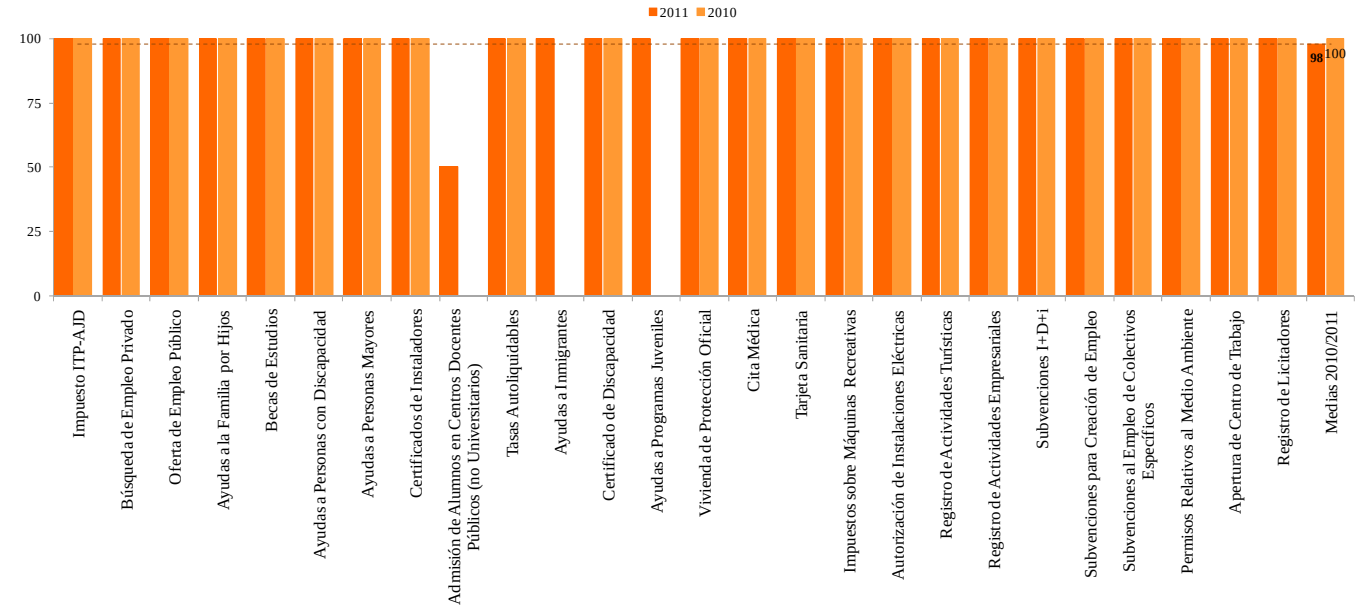
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.26. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas La Rioja, en %



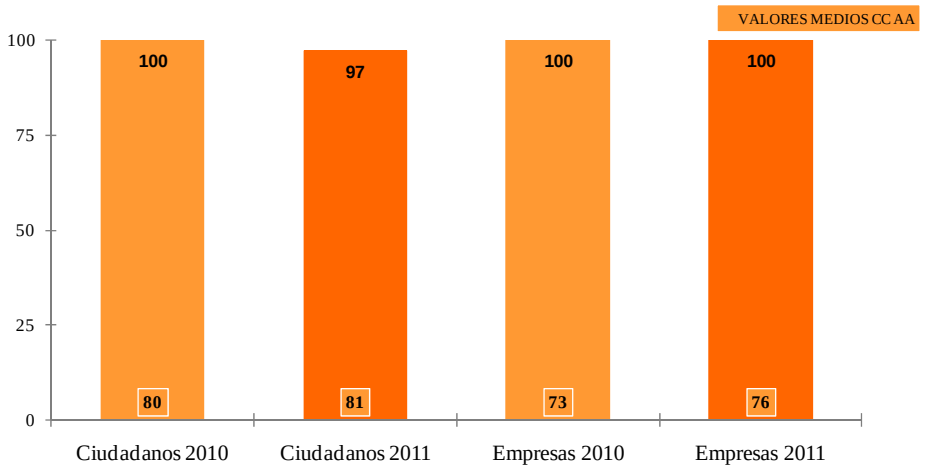
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.27. Resultado comparativo de los servicios en Madrid 2010/2011, en %



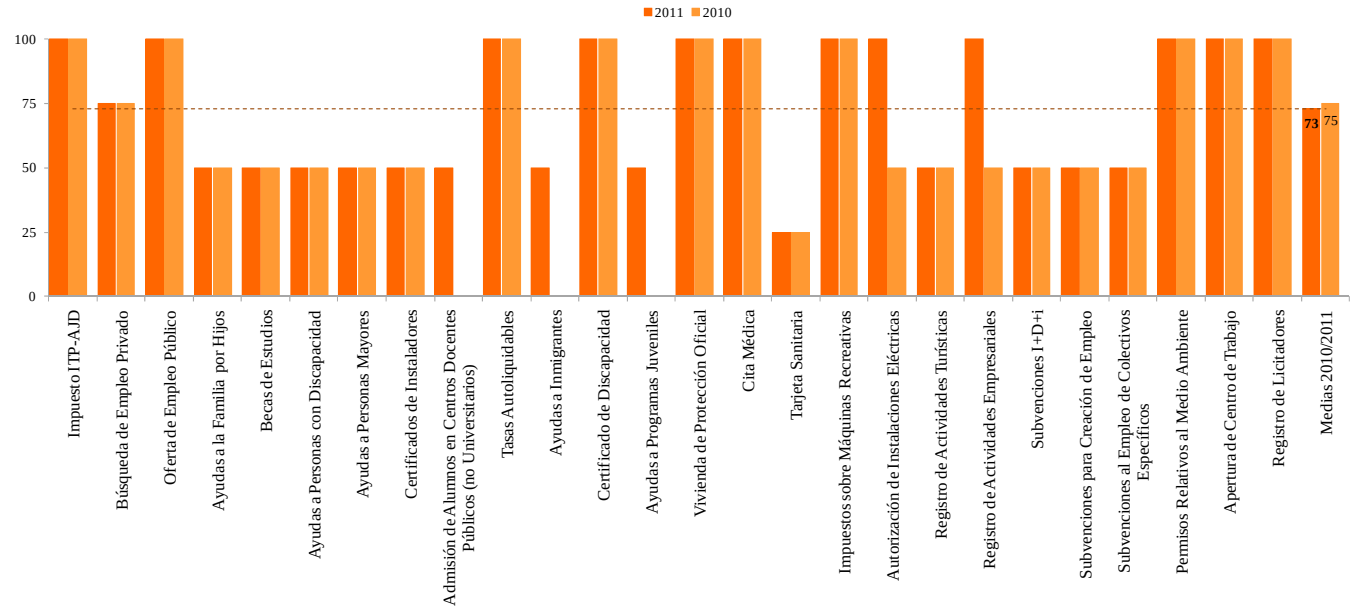
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.28. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Madrid, en %



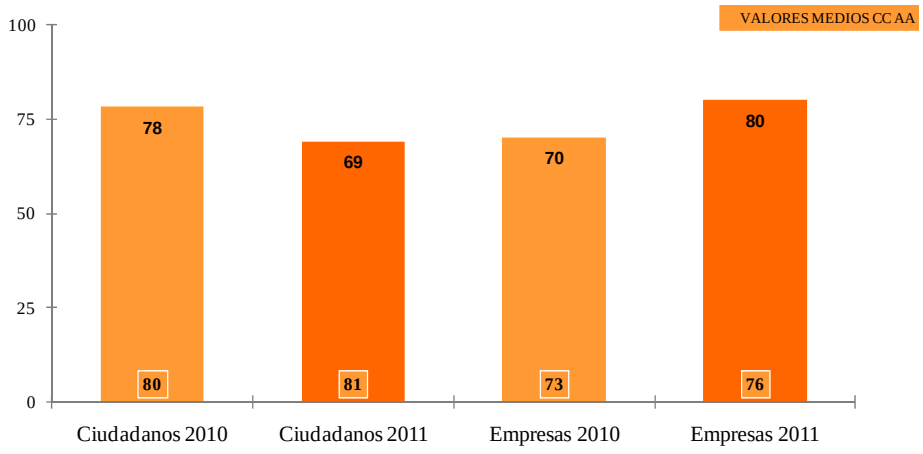
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.29. Resultado comparativo de los servicios en Murcia 2010/2011, en %



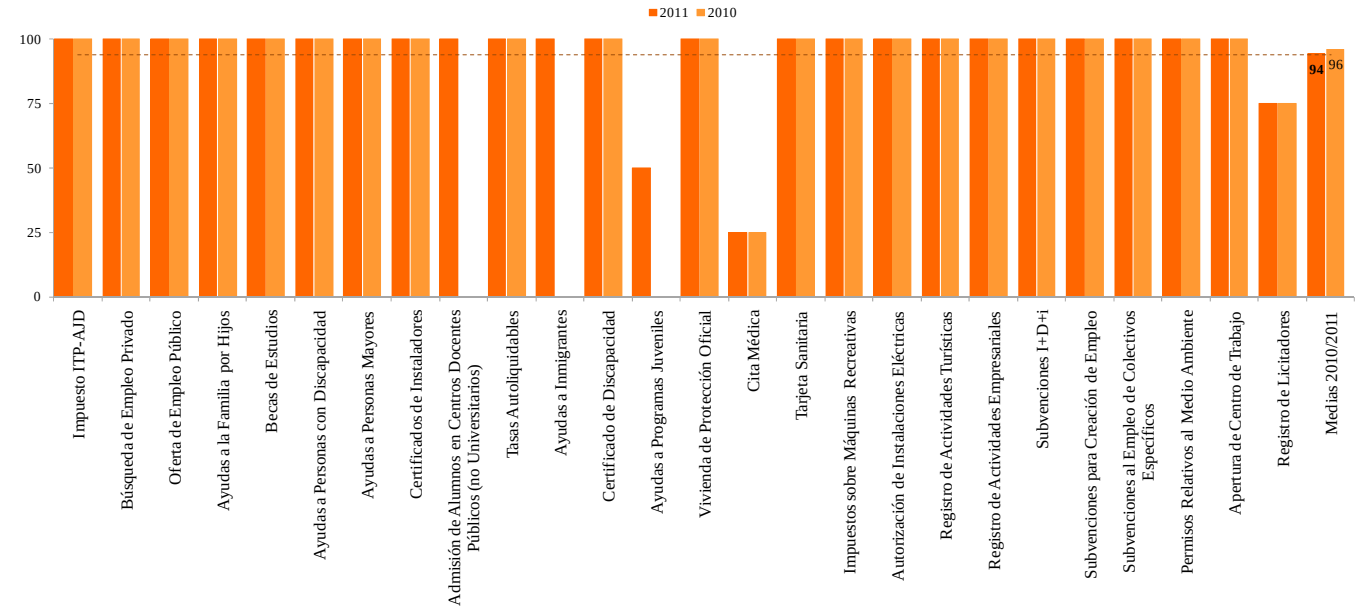
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.30. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Murcia, en %



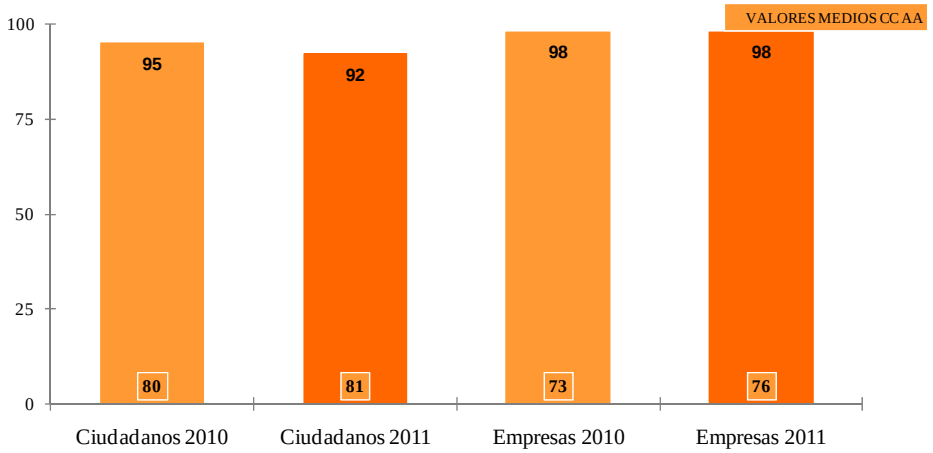
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.31. Resultado comparativo de los servicios en Navarra 2010/2011, en %



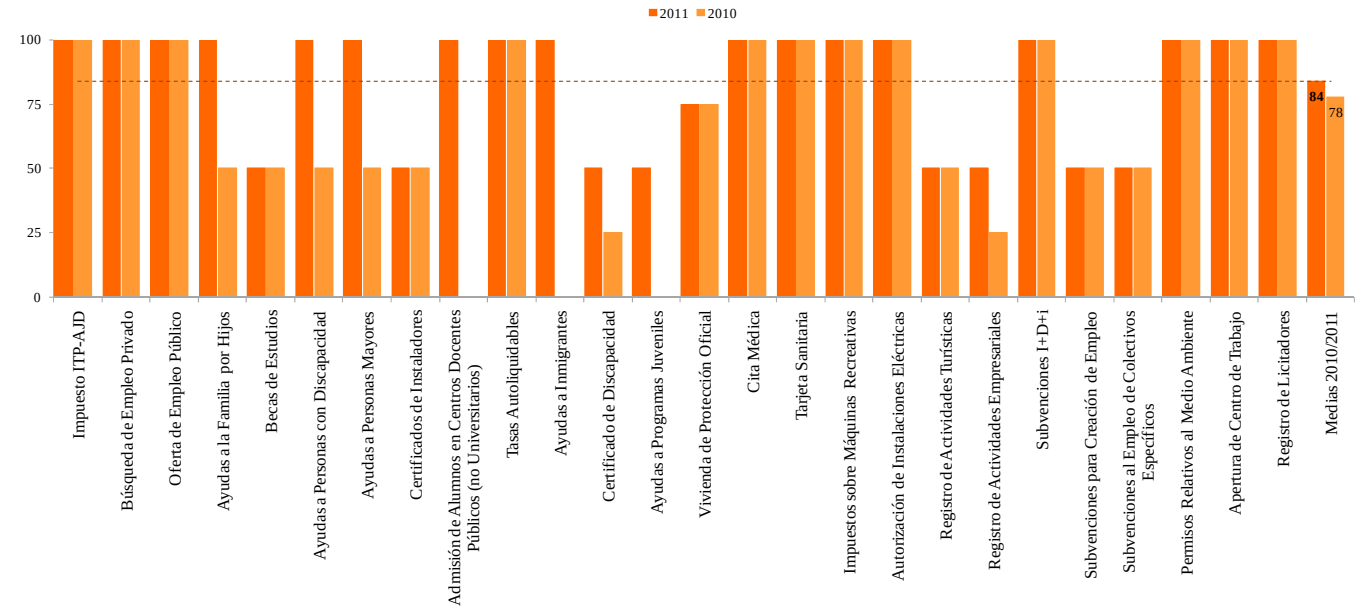
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.32. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Navarra, en %



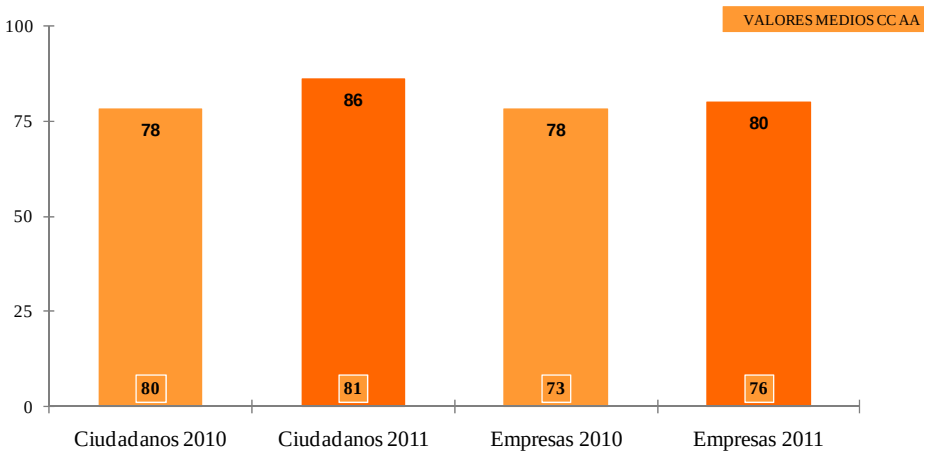
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.33. Resultado comparativo de los servicios en País Vasco 2010/2011, en %



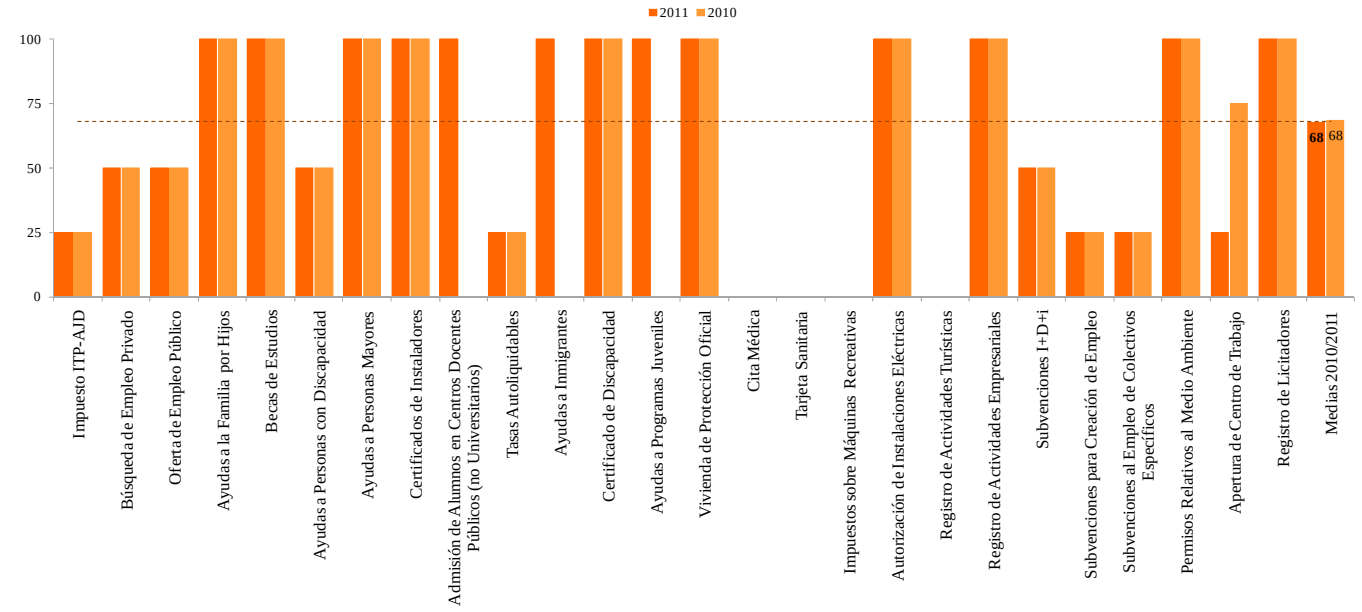
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.34. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas País Vasco, en %



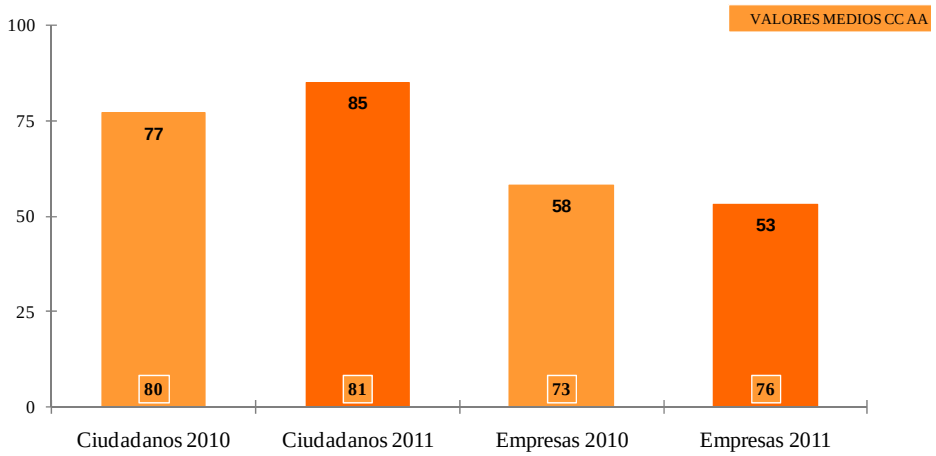
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.35. Resultado comparativo de los servicios en Ceuta 2010/2011, en %



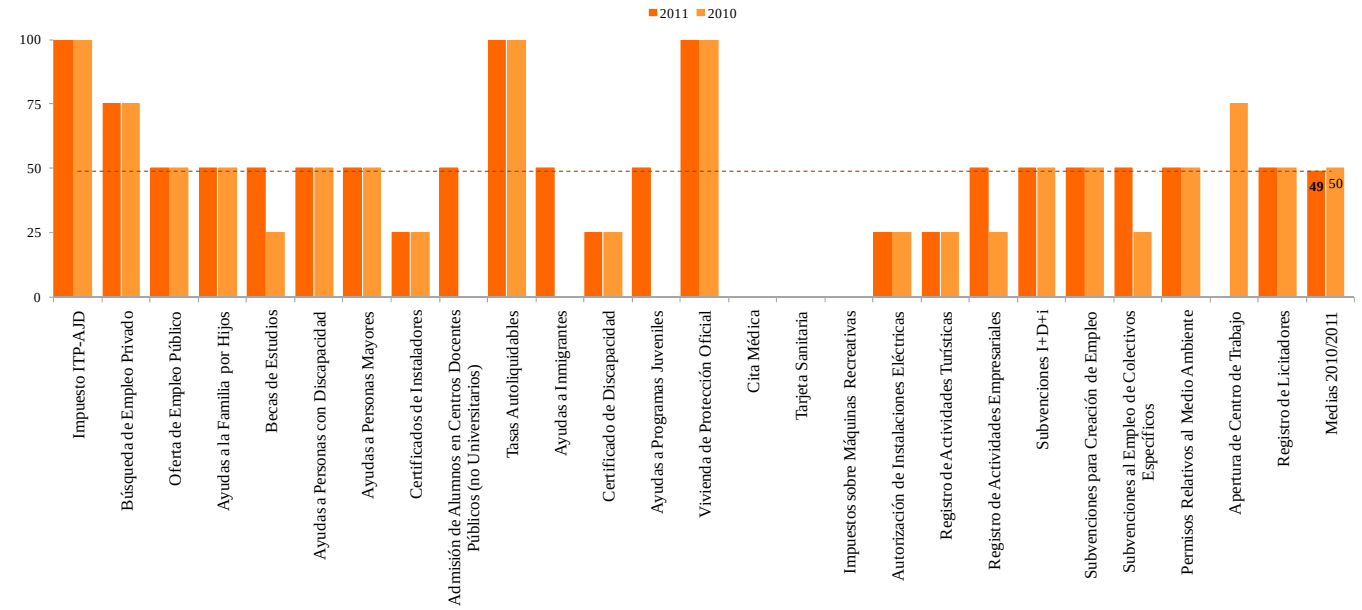
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.36. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Ceuta, en %



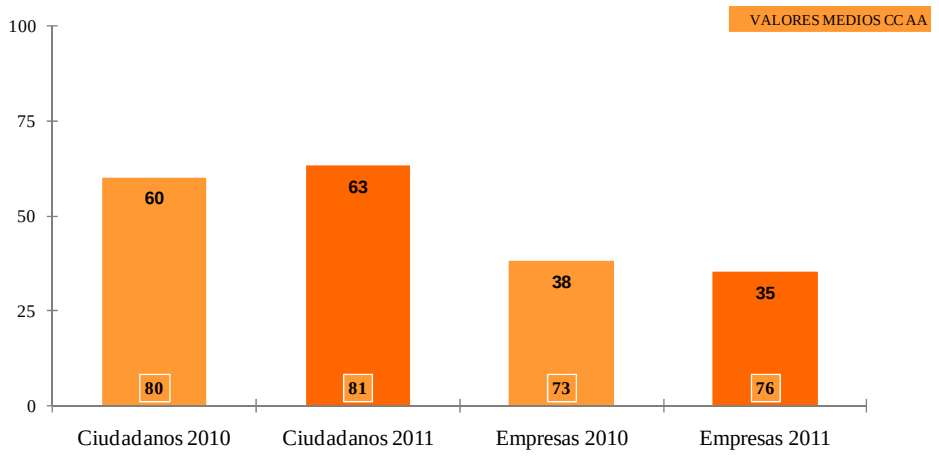
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.37. Resultado comparativo de los servicios en Melilla 2010/2011, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 4.38. Diferencial disponibilidad *online* 2010/2011 servicios Ciudadanía Vs Empresas Melilla, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

El Grupo Capgemini es hoy en día uno de los primeros actores a nivel mundial en el negocio de la consultoría de negocio y de servicios info 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 facturación de 295 millones de € en 2010, contando con más de 4.000 empleados.
www.es.capgemini.com

Capgemini Consulting lleva más de 40 años desarrollando consultoría de negocio en España. Con más de 100 consultores, Capgemini Consulting es una de las primeras compañías de consultoría de negocio en España integrada en una red de 3.900 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