

adeces

ASOCIACIÓN PRO DERECHOS CIVILES, ECONÓMICOS Y SOCIALES

www.adeces.org

ESTUDIO 2005

SERVICIOS A LOS CIUDADANOS

**DESDE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y AYUNTAMIENTOS**

Calificación deficiente para las web autonómicas en servicios ofrecidos a los ciudadanos, interactividad y organización.

ADECES ha realizado un estudio entre las páginas web de las 19 comunidades autónomas y las de cinco ayuntamientos representativos por estar gobernados por distintos partidos políticos.

En la era de las comunicaciones, hemos analizado los contenidos de las páginas web de las distintas comunidades autónomas en lo que a información y servicios facilitados a los ciudadanos se refiere, así como de cinco ayuntamientos representativos, por su importancia y por estar gobernados por diferentes partidos políticos -Barcelona (PSC), Bilbao (PNV), Córdoba (IU), Madrid (PP) y Tarragona (CiU)-. Para ello, hemos contado con 33 panelistas, encargados de visitar todas las páginas y de examinar con detalle sus contenidos. A continuación, exponemos los resultados obtenidos y las conclusiones que de ellos se desprenden.

áreas contempladas

El estudio ha contemplado servicios generales –entendiendo como tales aquellos con presencia en casi todas las páginas, caso de la obtención del certificado digital o las reclamaciones y sugerencias–, y otros más específicos.

En el caso de las comunidades autónomas, los servicios específicos corresponden a ocho áreas fundamentales de la sociedad actual: empleo, educación, familia, ocio, salud, seguridad social, tributos y vivienda. El análisis de las web de los ayuntamientos contempla las áreas de animales, actividad económica y ocupación, circulación, hacienda, mantenimiento de la ciudad y medioambiente, población y participación ciudadana, territorio, urbanismo y vivienda.

servicios comunes

La opinión ciudadana parece un asunto prioritario para comunidades y ayuntamientos, todas las páginas de estas entidades incorporan un área de reclamaciones y sugerencias, a excepción de la web del ayuntamiento de Tarragona. En el resto, este es un servicio plenamente interactivo, ya que en todos los casos los internautas pueden hacer llegar sus quejas y sugerencias mediante la Red de redes.

En la misma línea, la agilización de labores burocráticas constituye otro aspecto fundamental: todas las comunidades, a excepción de Ceuta, facilitan en sus web la obtención del certificado digital.

En el caso de los ayuntamientos, todos posibilitan la adquisición de impresos a través de Internet, si bien solo Madrid y Barcelona facilitan la obtención del certificado digital. Por su parte, los ayuntamientos de Bilbao y Córdoba utilizan la clave de acceso como fórmula para garantizar la seguridad en sus páginas. La página más precaria en este sentido sería la correspondiente al ayuntamiento de

Tárragona, ni facilita el certificado digital ni dispone de clave de acceso.

análisis de las páginas autonómicas

áreas específicas:

empleo y educación

El empleo es una constante en todas las páginas autonómicas, en todos los casos disponen de un área destinada a las ofertas de empleo público. Además, 11 comunidades (Andalucía, Asturias, Castilla La Mancha, Cataluña, C. Valenciana, Galicia, Madrid, Melilla, Navarra, La Rioja y País Vasco) cuentan con un servicio de consulta de solicitudes gracias al cual los interesados pueden realizar un seguimiento a través de la Red y conocer en qué momento del proceso se encuentran.

Seis comunidades (Canarias, Extremadura, Galicia, Navarra, La Rioja y País Vasco) incorporan un apartado en el que se facilitan impresos para la realización de contratos. Y cuatro (Andalucía, Canarias, Cataluña y Ceuta) facilitan las instancias de solicitud de acceso a la función pública, instancias que los interesados tendrán que imprimir y entregar al organismo correspondiente a través de las fórmulas tradicionales para ello, ya que esta gestión no se ha incorporado aún a la Red de redes.

Particularmente interesante resulta el servicio para solicitar una entrevista de trabajo ofrecido, exclusivamente, en la página de Cataluña.

Hemos dividido el área de educación en tres grandes bloques: becas y ayudas, servicio presente en 12 comunidades (Andalucía, Aragón, Asturias, Baleares, Canarias, Cantabria, Castilla la Mancha, Cataluña, Galicia, Madrid, La Rioja y País Vasco); matriculación, servicio presente en cinco Comunidades (Andalucía, Aragón, Asturias, Valencia y Extremadura); y adquisición de solicitudes para cursos, disponible en las páginas de Andalucía, Asturias, Cantabria, Valencia y Navarra.

Salvo el apartado de matriculación, en el que se permite llevar a cabo los trámites a través de Internet, el resto de los bloques de educación se limitan a dar información al respecto, como por ejemplo todo lo relativo a las convocatorias y resoluciones de becas y ayudas, y a facilitar impresos. La excepción que confirma la norma la constituye la página de Madrid, que ofrece la posibilidad de solicitar telemáticamente un tipo de ayudas, las destinadas a los alumnos con discapacidad matriculados en universidades públicas de la Comunidad.

familia y ocio

La ayuda a las familias y la tramitación del carné joven constituyen los servicios más implantados en las diferentes autonomías. Al igual que ocurría en el caso de la educación, en la mayoría de los casos no es posible gestionar las ayudas relativas a la familia a través de Internet. Así, pese a que esta opción está presente en un elevado número de páginas (Andalucía, Baleares, Canarias, Cantabria, Castilla la Mancha, Cataluña y Madrid), solo una de ellas, Madrid, permite una interactividad completa, es decir, enviar la solicitud a través de Internet. Eso sí, esta posibilidad se reduce a una ayuda, la destinada al cuidado de los mayores.

Por el contrario, la tramitación del carné joven, opción disponible en las páginas de las comunidades de Andalucía, Aragón, Asturias, Ceuta, Madrid y País Vasco, puede realizarse a través de la Red, basta con cumplimentar y posteriormente enviar vía electrónica la solicitud correspondiente.

A continuación, destacan, en lo que a grado de implantación en las distintas páginas se refiere, los servicios de solicitudes de adopciones y acogimientos, presente en cinco comunidades (Aragón, Asturias, Castilla la Mancha, Cataluña y Extremadura), y la tramitación de la cartilla de familia numerosa, disponible en las páginas de cuatro comunidades Andalucía, Castilla la Mancha, Cataluña y Extremadura.

En cualquiera de los casos mencionados, ambas opciones se sitúan en el término medio de la "evolución", es decir, están presentes en Internet pero no pueden realizarse telemáticamente, ya que cualquiera de estos servicios se limita a facilitar a los interesados los impresos pertinentes.

De nuevo Madrid constituye la excepción. Esta comunidad ha incorporado recientemente a su página los servicios de adopción internacional y acogimiento familiar de menores, en ambos casos se facilita el impreso correspondiente y la posibilidad de enviarlos telemáticamente.

Finalmente, destacan por su baja implantación los servicios de certificados de matrimonios, nacimientos, etc.; registro de uniones de hecho; y tarjeta de aparcamiento para personas de movilidad reducida. Los dos primeros, presentes en las páginas de Cataluña, País Vasco –en ambas todas las gestiones se pueden realizar vía internet–, y en Madrid –en este caso, el servicio se limita a facilitar el impreso correspondiente–. Con respecto a la tarjeta de aparcamiento para personas de movilidad reducida, decir que únicamente se recoge en la página web andaluza, aunque, eso sí, se recoge de la mejor manera posible, o lo que es lo mismo, el interesado podrá solicitarla sin necesidad de moverse de casa, a través de la Red de redes.

Sorprende ver la diferencia existente entre el área de familia y la reservada al ocio. Numerosas son las comunidades que incorporan un espacio en su web para la primera y muy pocas las que lo hacen para la segunda. El servicio más recogido, que es el de licencias de caza,

está presente en cinco comunidades (Andalucía, Asturias, Cataluña, Madrid y Rioja), los servicios restantes, caso de la compra de billetes de AVE o Transmediterránea, el registro de cazadores y pescadores, la solicitud de denegación de la entrada a bingos y la visita a Museos solo están presentes en una comunidad (Cataluña, Andalucía, La Rioja y Cataluña, respectivamente). En todos los casos, las gestiones pueden realizarse a través de internet.

salud y Seguridad Social

Escasa es la implantación de servicios relativos a la salud y a la Seguridad Social en las páginas web autonómicas. En lo que a la primera cuestión se refiere, la salud, el servicio más extendido es la solicitud de la tarjeta sanitaria, con presencia en tres páginas (Andalucía, Cataluña y La Rioja). A continuación se sitúa la solicitud de admisión en un centro de atención a discapacitados, servicio con el que cuentan las páginas de las comunidades de Aragón y Extremadura.

Los servicios de elección de médico y centro, consulta de datos personales y teleasistencia, solo están incluidos en la web de Andalucía.

Especialmente práctica es la posibilidad de pedir cita médica a través de la Red. Pese a ello, solo la página de Cataluña cuenta con esta opción.

En lo que a Seguridad Social se refiere, Andalucía, Castilla La Mancha y Extremadura cuentan en sus páginas con un área destinada a la solicitud de pensiones no contributivas de invalidez. Cataluña y Madrid ofrecen la posibilidad de solitar un informe de vida láboral. Pero solo Cataluña integra los servicios de solicitud de un informe de las bases de cotización y solicitud de un informe acreditativo de percepción de pensiones públicas.

La mayoría de los servicios de las áreas de salud y seguridad social pueden gestionarse a través de Internet. Las excepciones, es decir, aquellos casos en los que la página facilita el impreso correspondiente pero no la posibilidad de enviarlo vía Red al organismo pertinente, las constituyen la solicitud de la tarjeta sanitaria en las páginas de Andalucía y Cataluña y las solicitudes de pensiones no contributivas de invalidez y de ingreso en un centro de atención a discapacitados, cuando éstas se quieren llevar a cabo a través de la página de Extremadura.

tributos y vivienda

Sin lugar a dudas, son las áreas de tributos y de viviendas las que integran un mayor de servicios interactivos, ya que casi todos los observados pueden gestionarse mediante la Red.

En el primer caso, el de los tributos, destaca en primer lugar su numerosa presencia en las páginas de las distintas comunidades. Así, los relativos a la presentación y pagos del IRPF están presentes en siete páginas (Andalucía, Aragón, Baleares, Canarias, Cataluña,

Valencia y Navarra), los relativos a las devoluciones en seis (Andalucía, Canarias, Cataluña, Valencia, Navarra y La Rioja), los relativos a tasas autonómicas en cinco (Baleares, Canarias, Castilla León, Murcia y Melilla) y los relativos a las transmisiones patrimoniales en cuatro (Aragón, Castilla León, Galicia y Navarra). Menos eco obtienen los servicios relacionados con las sucesiones y donaciones, recogidos en solo tres páginas (Castilla León, Galicia y Madrid); la petición de etiquetas fiscales (Andalucía y Cataluña); los certificados tributarios (Andalucía); la presentación y pagos del IVA (Navarra); y el abono anticipado de la deducción de maternidad (Cataluña).

En el apartado de vivienda, destaca la presencia de la solicitud de ayuda para la adquisición, rehabilitación de los hogares en cinco web (Andalucía, Aragón, Castilla La Mancha, Cataluña y Valencia). Con bastante diferencia siguen a este servicio otros cuatro: la valoración de bienes inmuebles de naturaleza urbana (Andalucía y Castilla León), el formulario de validación catastral (Cataluña), las fianzas de arrendamiento (Andalucía) y la subvención para el alquiler de la vivienda (Asturias).

información, protección de datos y seguridad

La información facilitada por las páginas ha sido examinada en función de dos premisas: localización y contenidos.

El 80% de los panelistas coincide y considera "fáciles de entender" los contenidos de la mayoría de las páginas, a excepción de las correspondientes a siete comunidades: Aragón, Asturias, Baleares, Canarias, Castilla León, Murcia y Melilla.

Además, en el caso de las páginas de Aragón y Murcia, el 90% de los panelistas considera difícil la localización de la información. En el caso contrario, el de aquellas en las que es fácil encontrar la información que se busca, se sitúan las páginas de Andalucía, Castilla La Mancha, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, Madrid, La Rioja y País Vasco. En el resto de Comunidades se considera que la localización es regular, o lo que es lo mismo, fácil en para unos temas y complicada para otros.

La información relativa a la protección de datos personales no está presente en todas las páginas. De hecho, son una minoría las que disponen de ella, en concreto, Andalucía, Cantabria, Castilla La Mancha, Cataluña, Madrid y Murcia. Sin duda, este es un hecho cuanto menos sorprendente, hay Comunidades en las que, para acceder a una determinada información, es necesario facilitar datos personales y, sin embargo, en ningún momento explican qué van a hacer con ellos.

Por el contrario, las conexiones seguras si están presentes en un elevado número de páginas (15 de las 19 examinadas). Solo Castilla La Mancha, Ceuta, Extremadura y La Rioja carecen de este tipo de conexiones.

conclusiones del análisis de las páginas autonómicas

1. Sorprende comprobar la diferente implantación de las áreas analizadas, así como la oferta de cada una en lo que a número de servicios se refiere.

Entre los servicios menos implantados destacan los relativos al área de salud. En el polo opuesto, aquellos con más presencia, se encuentran servicios incluidos en las áreas de empleo y tributos - caso de la presentación y pagos del IRPF-. Del mismo modo, la solicitud de becas y ayudas para la educación tiene una importante presencia en las páginas, en concreto, son 12 las comunidades que disponen de este servicio integrado en el área de educación .

2. El grado de interactividad (entendiendo como tal la posibilidad de realizar gestiones a través de Internet) permitido por las distintas páginas fue otra de las cuestiones analizadas.

En este contexto, la primera conclusión es favorable: todas las comunidades, a excepción de Ceuta, facilitan en sus web la obtención del certificado digital. Sin embargo, las buenas noticias parecen acabar aquí, ya que por norma general el número de servicios que pueden tramitarse a través de la Red se limita al pago de tributos. Tributos y empleo tenían, como hemos visto, una importante presencia en las distintas páginas. Sin embargo, mientras que en el primer caso la interactividad es plena, en el segundo la realidad es diferente: es cierto que todas las páginas autonómicas disponen de un área destinada a las ofertas de empleo público, pero solo 4 de las 19 comunidades facilitan las instancias a través de Internet y ninguna ofrece la posibilidad de tramitarlas a través de este medio. En la misma línea, la tramitación de, por ejemplo, la solicitud de becas y ayudas para la educación, o de ayudas para las familias, a través de Internet, queda reducida a un mero deseo. En este contexto, la Comunidad de Madrid constituye una excepción, ya que permite realizar la solicitud telemática, pero solo para dos tipos de ayudas: la destinada a los alumnos con discapacidad matriculados en universidades públicas de la Comunidad y la destinada al cuidado de los mayores. En el resto de páginas, estos servicios quedan reducidos, en el mejor de los supuestos, a dar información y formularios.

En otros casos, las diferencias son aún más sorprendentes, ya que la tramitación de un servicio a través de Internet depende de la comunidad en la que se resida. Así ocurre, por ejemplo, en el caso de la solicitud de la tarjeta sanitaria: este servicio se recoge en las páginas de Andalucía, Cataluña y La Rioja, pero solo en este último caso puede gestionarse mediante la Red.

3. Pese a no ser, en un primer momento, objeto del estudio, la dificultad para localizar en las diferentes páginas aquello que nuestros analistas buscaban, ha hecho de la organización de las mismas otro punto a considerar.

Un ejemplo servirá para evidenciar lo comentado: la Comunidad de Madrid ofrece entre sus servicios la posibilidad de realizar valoraciones previas de inmuebles objeto de adquisición o transmisión. Pues bien, entre los inmuebles contemplados se encuentran las "viviendas unifamiliares". La lógica nos llevaría a pensar que es posible acceder a este servicio desde el área de vivienda, nada más lejos de la realidad. La ruta de acceso es mucho más complicada: de la página principal hay que seleccionar el bloque correspondiente a los "ciudadanos". Esta página integra accesos directos a todas las consejerías, entre ellas "vivienda y urbanismo", pero ninguna nos llevará a la "valoración de inmuebles", opción a la que solo accederemos seleccionando "servicios y trámites".

Ya en la página correspondiente, tenemos que volver a elegir, esta vez la opción "consultas y gestiones telemáticas". Podría parecer que esta será la página definitiva, pero no es así, porque cuando llegamos a ella, nos vemos obligados a pinchar otra selección, la "guía de impresos telemáticos", y, ya en la guía, tenemos que volver a elegir, en esta ocasión el "acceso a la guía de impresos". Una vez allí, debemos esperar que la ciencia infusa nos ilumine y nos haga saber que, entre todas las opciones disponibles, debemos pinchar aquella denominada "ciudadanos", incluida a su vez en el bloque "destinatarios".

Conseguido el acceso al área de "destinatarios" encontraremos, en la última de las cuatro páginas que la integran y siempre que todavía recordemos qué era aquello que estábamos buscando, la opción de realizar "valoraciones previas de inmuebles objeto de adquisición o transmisión".

Lejos de lo que en un primer momento pudiera parecer, ni este ejemplo constituye la excepción a la norma general, ni la página de la Comunidad de Madrid es de las peores en lo que a organización se refiere. Nada más lejos de la realidad. En general, el común de las páginas presenta una organización deficiente, ya que no parece que la lógica reine en el diseño de las páginas web. Ni la lógica, ni el orden... ni el concierto.

4. Entre las comunidades autónomas que más número de áreas integran en sus páginas, destacan Andalucía (ocho), Cataluña (siete) y, de lejos, Madrid (cuatro).

En el polo opuesto, como aquellas comunidades que menos áreas integran en su web, destacan Ceuta, Murcia y Melilla, que solo ofrecen servicios relativos a dos campos, no ofreciendo ninguno en los seis restantes.

análisis de las páginas de los ayuntamientos

El análisis de las cinco web de los ayuntamientos arroja dos conclusiones fundamentales: el alto grado de actividad de la página del Ayuntamiento de Barcelona y el alto grado de interactividad de la mayoría de las páginas.

La página web del Ayuntamiento de Barcelona destaca por su alto grado de actividad al ser la que ofrece un mayor número de servicios de distinta naturaleza. En concreto, es la única que incluye las áreas de asuntos sociales, comercio-industria y consumo, comunicación e imagen, educación, deportes y seguridad ciudadana. Paralelamente, la web del Ayuntamiento catalán destaca entre las del resto de ayuntamientos contemplados en la gran mayoría, seis de ocho, de áreas incluidas en el estudio situándose en primer lugar en las de, circulación, hacienda, población y participación ciudadana, y territorio, urbanismo y vivienda y animales

Con respecto a la segunda cuestión, sorprende gratamente comprobar el alto grado de interactividad observado en las web municipales: a excepción de Tarragona, el resto de ciudades examinadas disponen de páginas en las que la práctica totalidad de los servicios pueden gestionarse desde casa, a través de la Red.

Tal y como ya se ha señalado, el Ayuntamiento de Barcelona dispone de la página en la que más número de áreas se integran. A continuación se sitúan las web de Madrid, Córdoba y Bilbao. En el polo opuesto se encuentra la página del Ayuntamiento de Tarragona, que no ofrece ningún servicio y se limita a facilitar información y algunos impresos. Es evidente que si lo que este municipio pretende es aprovechar nuevas tecnologías, aún queda mucho por hacer.

Por último...

Finalizamos el informe con un dato positivo y esperanzador: la opinión ciudadana parece un asunto prioritario para comunidades y ayuntamientos. Todas las páginas de estas entidades incorporan un área de reclamaciones y sugerencias, a excepción de la web del Ayuntamiento de Tarragona. En el resto, este es un servicio plenamente interactivo, ya que en todos los casos los internautas pueden hacer llegar sus quejas y sugerencias mediante la Red de redes. Este es un dato que nos hace mantener la esperanza de que tal vez "escuchen" las sugerencias que, desde ADECES, planteamos tras conocer los resultados de nuestro informe. En este sentido,

ADECES considera necesario:

- 1.- Elevar a la categoría de plena el grado de interactividad de aquellos servicios de interés social: solicitud de becas y ayudas para la educación, solicitud de ayudas para las familias, etc.
- 2.- Mejorar la organización de las páginas: que aquellas áreas destinadas al ciudadano estén agrupadas en un mismo sitio, a fin de facilitar las labores de búsqueda.
- 3.- Incrementar las conexiones seguras en los sitios de las administraciones públicas. En definitiva, tener la garantía de navegar en condiciones de seguridad.
- 4.- Aumentar las inversiones en nuevas tecnologías en las distintas administraciones.