

### III ESTUDIO

e-administración autonómica

**“Se buscan ciudadanos que  
usen los servicios  
electrónicos”**

Índice	página
Introducción	3
Objetivos	4
Datos generales 2009	5
Datos por Comunidades	11
□ Puntuación	13
Datos por servicios específicos	15
Localización de los servicios telemáticos en las webs	19
Fallos de conexión	20
Conclusiones	21

## **Introducción**

De las nueve horas y veinte minutos que duraron las intervenciones de los representantes políticos en el último debate del Estado de la Nación, la Sociedad de la Información fue objeto de mención en sentido amplio en 14 ocasiones, pero en ninguna se empleo la expresión administración electrónica.

Frente a esta muestra de minimalismo terminológico, expresiones como reformas estructurales y productividad se dejaron oír más de 30 veces e incluso “modernización” fue un término empleado en 10 ocasiones. Por supuesto, “crisis” alcanzó más de 200 registros.

Parodiando este ranking artificial, se podría decir que los legisladores están seriamente preocupados por la crisis y que para superarla recomiendan reformas estructurales para mejorar la productividad, para lo que confían moderadamente en las nuevas tecnologías, aunque la administración electrónica no forma parte de este plan.

Sin embargo, sabemos que no es así. Las resoluciones del debate nos muestran que Internet, la administración electrónica, los usuarios, la formación y la innovación en este campo, tuvieron una alta atención.

No puede ser de otra manera. Detrás de la Sociedad de la Información y, en concreto, de la e-administración hay datos que ponen de manifiesto su importancia para incrementar la productividad, la competitividad, la eficiencia; aunque también sus positivos efectos en la conservación del medio ambiente.

La memoria económica de la Ley de Administración Electrónica calculaba un beneficio medio por año en unos 11.000 millones de euros, lo que en el período de 5 años supondría un agregado de unos 73.000 millones.

El beneficio por ciudadano y año se sitúa entre 200 y 300 euros. También los ciudadanos ahorrarán más de 23 millones de horas en “suela de zapatos”, es decir, tiempo que necesitan para realizar sus trámites ante la administración. A todo esto hay que sumar los 100 toneladas anuales de papel de certificados y fotocopias que ya no tendrán que presentar.

La teoría indica que los beneficios de la administración electrónica van más allá de las cifras comentadas. Alcanzan a la participación de los ciudadanos, a la mayor eficiencia en la prestación de servicios porque se gestiona de forma más eficaz la información, permite una administración más transparente y cercana y, además, tal y como se decía en el informe de 2007, Internet es la fórmula más real para alcanzar la deseada ventanilla única en un complejo escenario competencial como el que caracteriza a España. El informe de 2009, arroja datos suficientes como para saber si todos estos aspectos teóricos se convierten en realidades prácticas.

## Objetivos

El **III Estudio sobre la e-administración autonómica** pretende conocer el grado de desarrollo de los servicios interactivos que se prestan desde las diferentes Comunidades, contrastar su evolución con los datos del informe de 2007 y apreciar, en su caso, las lagunas en el desarrollo de los mismos.

Todo esto desde la perspectiva de los ciudadanos en su calidad de tales, es decir, no como profesionales o como partícipes de estructuras empresariales.

El estudio, sigue pautas semejantes, aunque no idénticas a las facilitadas en el plan eEuropa 2005 en lo referente a los servicios definidos como básicos por la Comisión Europea. De hecho, este III estudio no evalúa los 20 servicios básicos que establecía la Comisión, sino 31 y, además, no hay identidad plena en los servicios contemplados, entre otras razones por consideración a las competencias que tienen atribuidas, en el caso español, las Comunidades Autónomas.

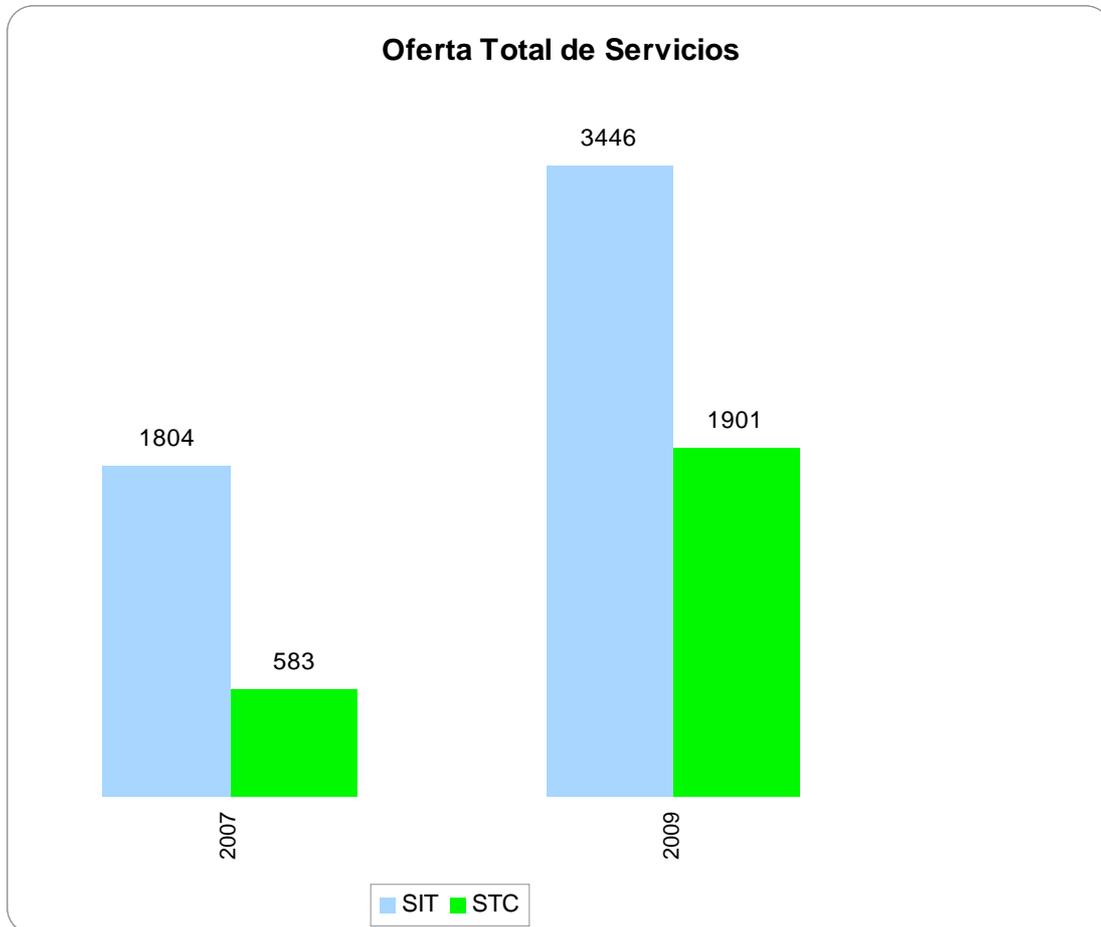
Por otra parte, este III Estudio, a diferencia de los realizados por otros agentes, también examina el número total de servicios interactivos que las Comunidades ofrecen, lo que permite conocer en términos relativos que posición ocupan los servicios a los ciudadanos en el interés de las Comunidades Autónomas.

Al objeto de elaborar las conclusiones, se consideran datos de fuentes oficiales ( Eurostat, INE) que describen el comportamiento de los ciudadanos frente a la administración electrónica (hábitos, servicios más utilizados, etc.) lo que permite tomar en consideración a la demanda en el desarrollo de la e-administración; así como, informes de los propios operadores sobre la Sociedad de la Información, que normalmente (se anticipa ahora) olvidan analizar su propio papel o le restan importancia en relación con las barreras para su desarrollo.

### **Los datos generales de 2009**

En el período de 2 años (2007 a 2009) los Servicios Interactivos Totales (SIT) ofrecidos por el conjunto de las autonomías experimentan un crecimiento del 91%, pasando de 1804 a 3446. Este crecimiento representa un incremento anual de un 45,5%.

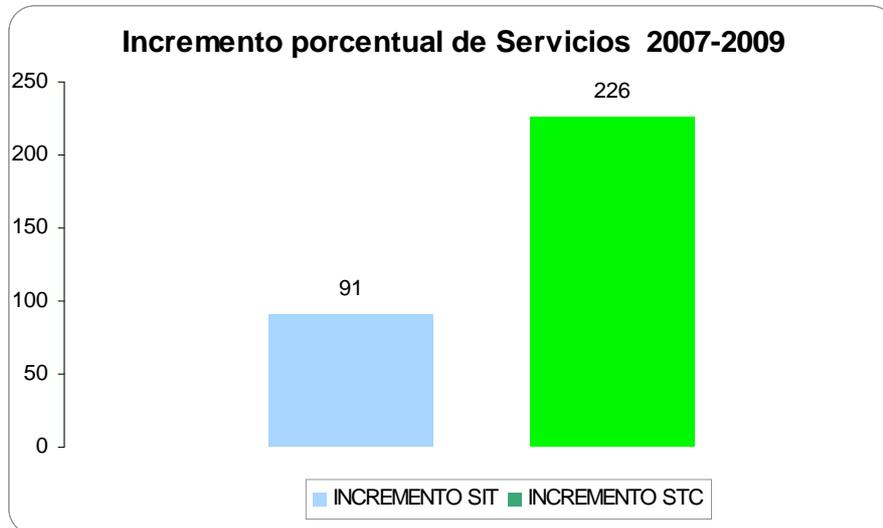
Gráfico 1



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

En el mismo período, los Servicios Telemáticos dirigidos a los Ciudadanos (STC), crecen en un porcentaje del 226% alcanzando en la actualidad los 1901.

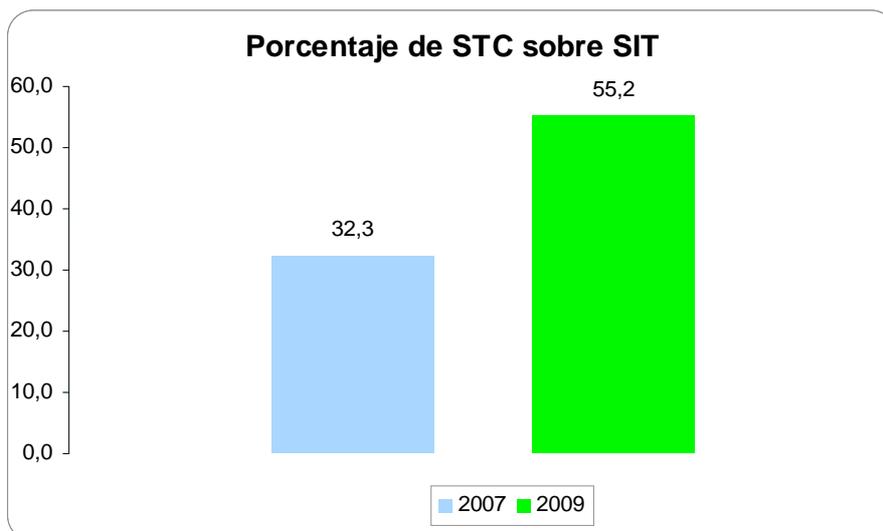
Gráfico 2



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

En consecuencia, del crecimiento de 1642 SIT desde 2007, los STC aportan 1318, es decir, un 80%, lo que aumenta su peso específico en el total de servicios en 23 puntos porcentuales, pasando del 32% al 55% en la actualidad.

Gráfico 3

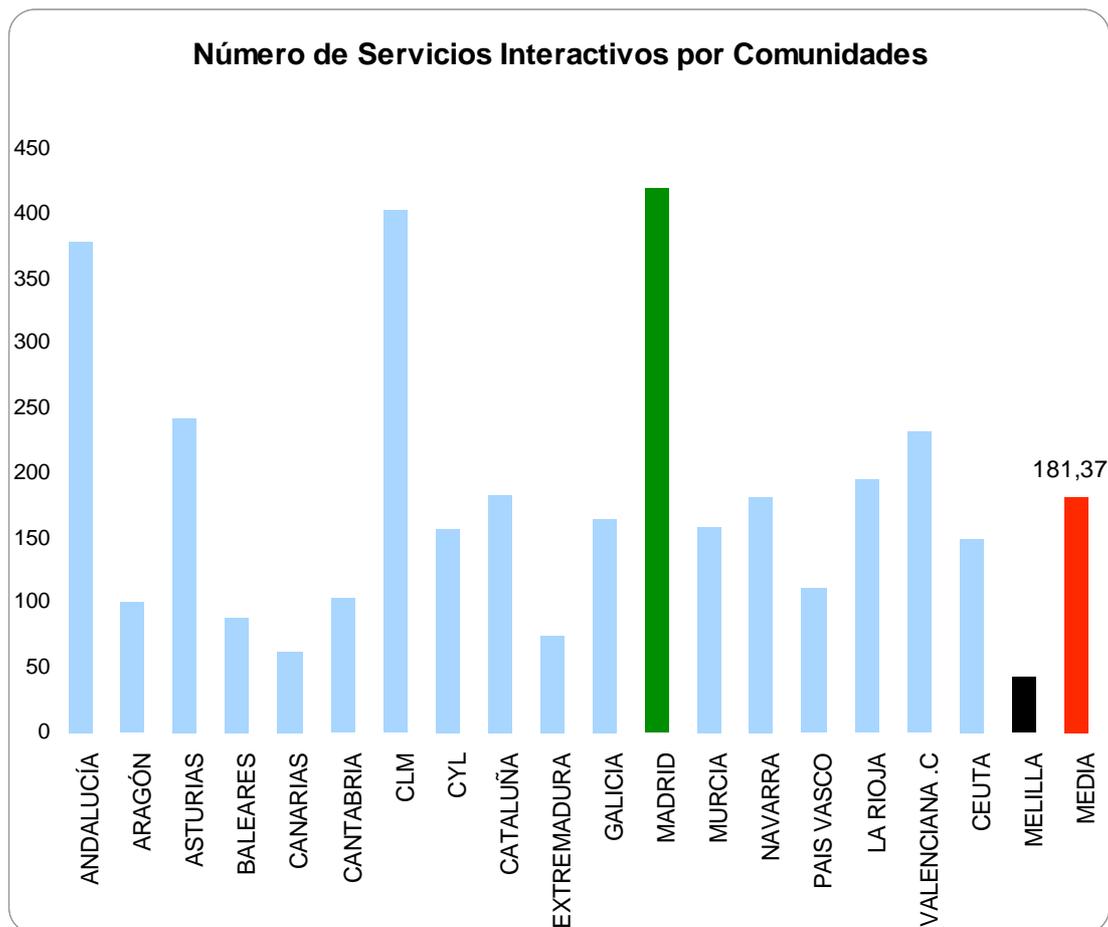


Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

Es una buena noticia. La mala es que el comportamiento de las Comunidades Autónomas es irregular, como ya se apreciaba en el estudio de 2007, lo que permite continuar hablando de **brecha digital entre territorios**, o si se prefiere de **abismo digital**, dada la profundidad de aquella, que como se verá a continuación crece con el tiempo.

Para percibir claramente la brecha a la que se alude en el párrafo anterior, baste decir que hay 376 SIT de diferencia entre la Comunidad que más ofrece (Madrid, 419) y la que menos (Melilla, 43).

Gráfico 4



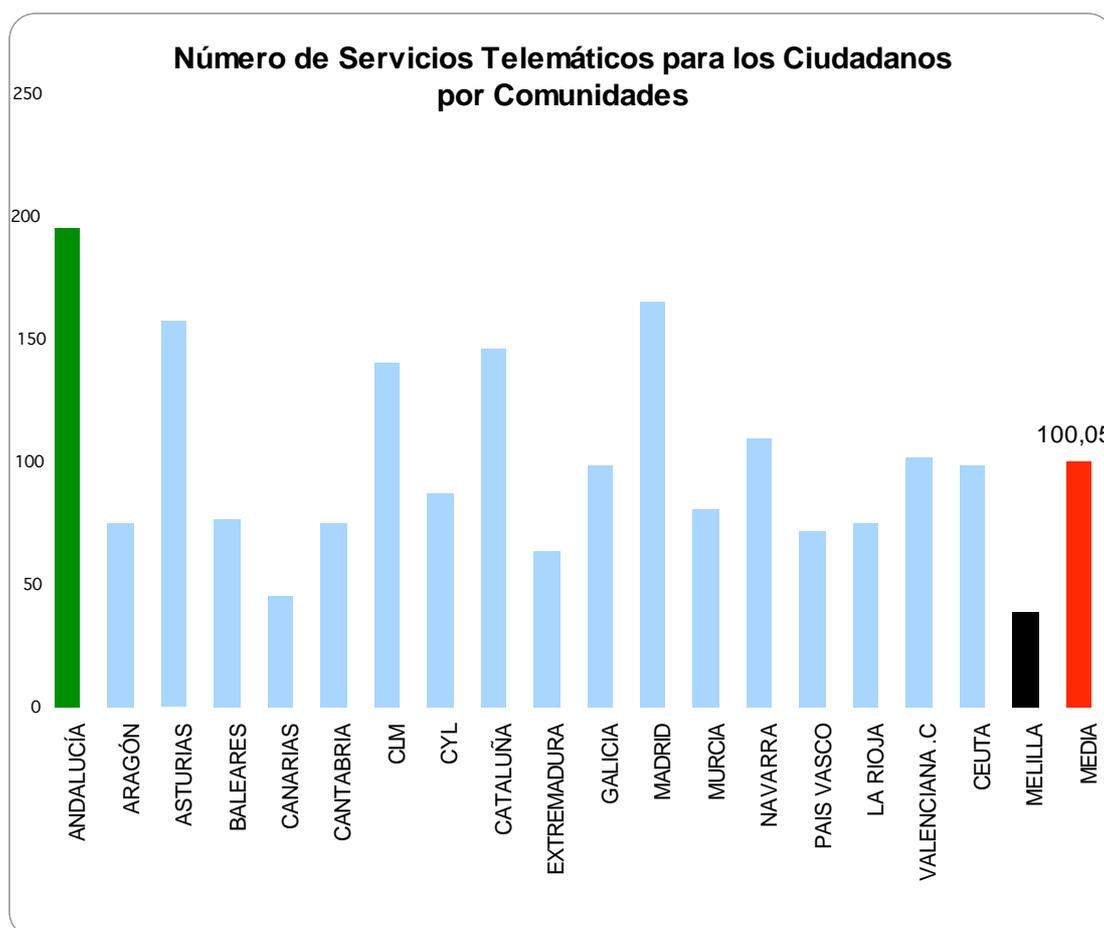
Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

El “abismo” digital alcanza los 156 STC de máxima diferencia entre Andalucía, que es la Comunidad con mayor número de servicios para los ciudadanos (195) y Melilla que es la que menos tiene (39).

Sólo 7 autonomías superan la media de 181 SIT, mientras que 9 están por debajo y una se sitúa en el mismo nivel de aquella.

En el caso de los STC, las cosas no son diferentes: 7 Comunidades superan la media de 100 servicios, en tanto que 11 están por debajo de ese umbral.

Gráfico 5



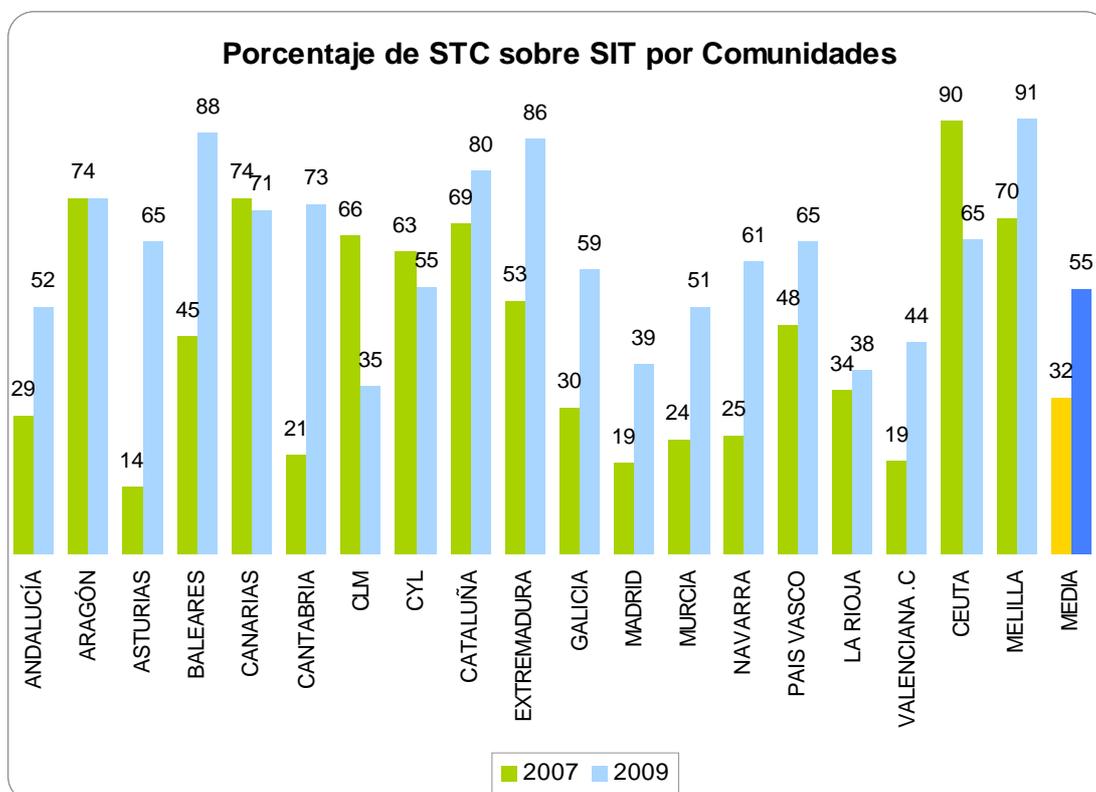
Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

Sorprendente e inexplicable por su desarrollo económico resulta el **escaso nivel de la e-administración en algunas Comunidades**. Este es el caso del País Vasco, Murcia, Cantabria, Canarias, Aragón y Baleares. Comunidades con un número de SIT que oscila entre los 63 y los 158 servicios, es decir, entre un 13% y un 35% por debajo de la media.

El **mal comportamiento en SIT es sinónimo de mal comportamiento en STC**, si bien hay que señalar que en estos últimos La Rioja y la Comunidad Valenciana se incorporan a las Comunidades que bajan o rondan la media.

En 2009, **seis autonomías mantienen un porcentaje de STC sobre SIT por debajo de la media (55%)**, dos años antes eran ocho las Comunidades en esta situación.

Gráfico 6



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

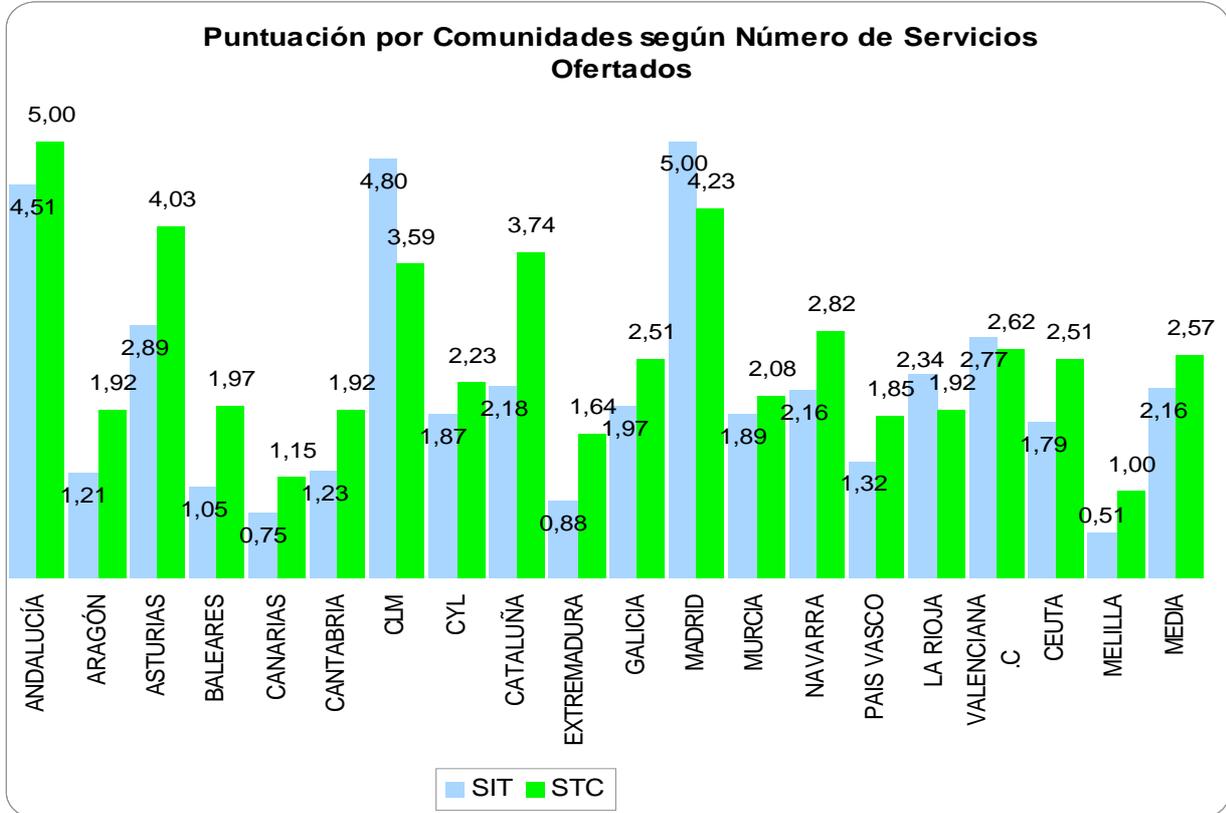
También se puede afirmar que el desarrollo o estancamiento de la e-administración autonómica recorre la geografía española **independientemente del color político de los gobiernos.**

### **Los datos por Comunidades en 2009**

Según el número de SIT, Madrid es la Comunidad que va a la vanguardia de su desarrollo con 419 Servicios ofertados y alcanzando por tanto la mayor nota posible, 5 puntos. Por detrás se sitúan Castilla La Mancha y Andalucía que superan los 4 puntos. Los peores en este capítulo son Canarias, Extremadura y Melilla, Comunidades que no llegan a 1 punto. La puntuación media se sitúa en 2,16.

Atendiendo al número de STC las posiciones varían sensiblemente. En este apartado es Andalucía la que alcanza los 5 puntos, con 195 servicios para los ciudadanos, seguida de Madrid y Asturias, ambas por encima de los 4 puntos. Los peores en este capítulo son Canarias, Extremadura, País Vasco y Melilla que están por debajo de los 2 puntos y alejados de los 2,57 de media.

Gráfico 7



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

La **puntuación global** sitúa a Andalucía y Madrid en las primeras posiciones con una nota media superior a 4,5. Les sigue Castilla La Mancha (4,19) y Asturias (3,46). Cataluña pierde su privilegiada posición de otros años y cae hasta el quinto puesto con una nota de 2,96, muy alejada, como se puede apreciar de los puestos de cabeza.

En este ranking, el pelotón de cola lo ocupan Melilla y Canarias, ambas Comunidades por debajo de un punto, seguidas de Extremadura (1,26), Baleares (1,51), Aragón (1,56), Cantabria (1,58), País Vasco (1,59) y Murcia (1,98). A partir de aquí todas las Comunidades se aproximan a la media (2,36).

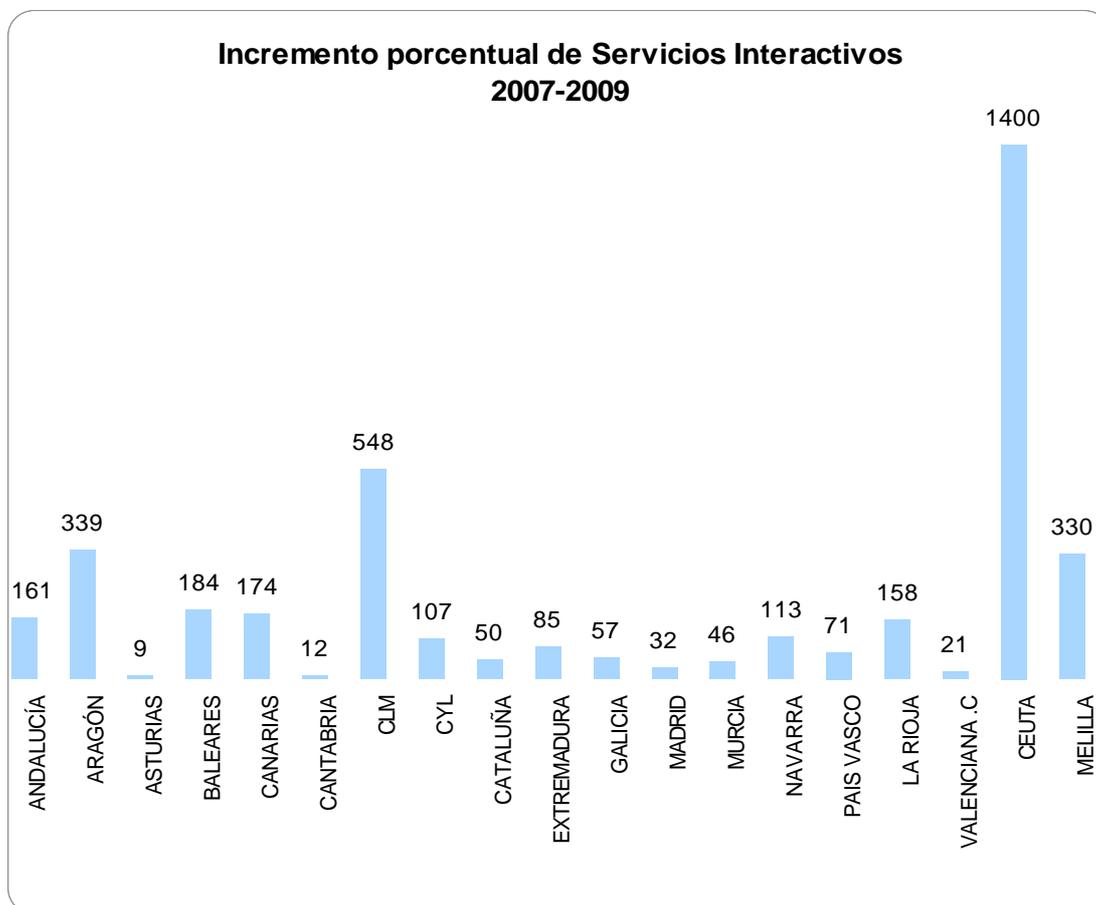
Gráfico 8



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

La evolución de los SIT y de los STC en las Comunidades pone de manifiesto un nivel de continuidad de las inversiones y del desarrollo de la e-administración en cada Comunidad muy diferente, como se puede apreciar en los siguientes gráficos.

Gráfico 9

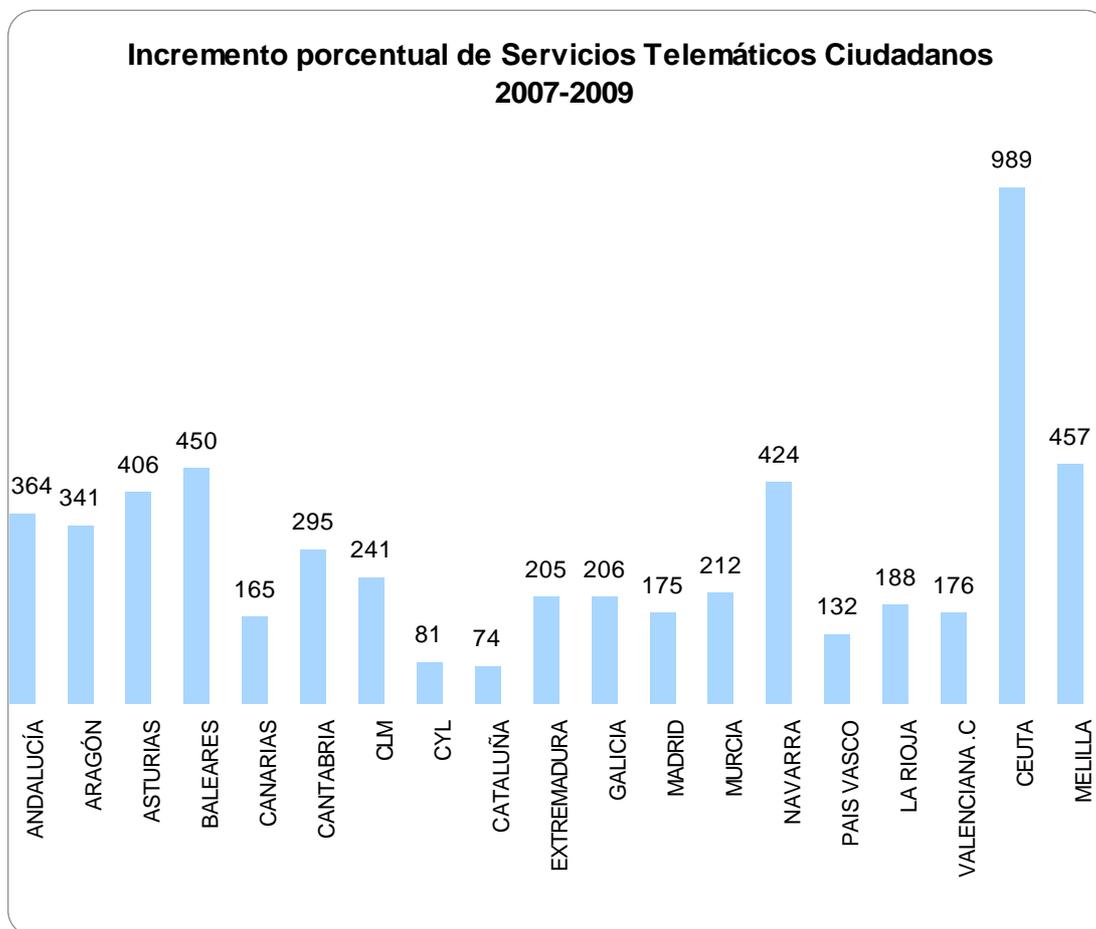


Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

Ceuta es con diferencia la ciudad autónoma que más ha evolucionado porque también su punto de partida era muy bajo, con un incremento de SIT desde 2007 de un 1400%, del cual el 968% corresponde a STC. En el lado opuesto Asturias (9%) que ya había realizado un importante esfuerzo en 2007, Cantabria (12%) y Comunidad Valencia (21%).

En los STC cabe destacar de nuevo el esfuerzo de Ceuta, Melilla, Baleares, Navarra y Asturias. Castilla León y Cataluña concentran las menores evoluciones con un 81% y un 74% respectivamente.

Gráfico 10



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

### Los datos por servicios específicos

Como se decía en el epígrafe de objetivos de este informe, el III Estudio analiza un compendio de 31 servicios y su prestación desde la administración electrónica.

Entre los servicios seleccionados se han considerado los siguientes:

**4 generales:** obtención del certificado digital, formular sugerencias y reclamaciones, foros y chats y descargas de programas y aplicaciones.

**27 de áreas temáticas**, divididas del siguiente modo:

**4 área de salud:** solicitar tarjeta sanitaria, pedir cita médica, solicitud de cambio de médico y receta médica electrónica.

**4 área de empleo:** demanda de empleo, renovación de la demanda de empleo, solicitud de informe de vida laboral y gestión de ofertas de empleo.

**5 área de familia:** solicitud del título de familia numerosa, renovación del título, prestaciones económicas para las familias con hijos a su cargo, solicitud y adjudicación de plazas en residencias para las personas mayores y asesoramiento jurídico on-line sobre violencia contra las mujeres.

**3 área de educación y cultura:** solicitud de plazas escolares, solicitar el carnet de usuario de biblioteca e incentivos para la incorporación de estudiantes a las nuevas tecnologías.

**3 área de impuestos y sanciones:** consulta y pago sanciones de tráfico, pago y consulta de la renta y obtención de etiquetas. Al objeto de comprobar la conexión con organismos de la administración central.

**2 área de vivienda:** solicitud de viviendas de protección oficial y ayudas al alquiler.

**2 área de certificaciones:** solicitud de certificados (matrimonio, nacimiento, defunción), inscripción o registro de parejas de hecho. Al objeto de comprobar la conexión con organismos de la administración local.

**4 áreas diversas:** compra de billetes (Renfe, Trasmediterránea), solicitud licencia pesca, solicitud licencia de caza, incentivos para la utilización y desarrollo de la tecnologías de la información.

**Si el análisis sobre el número de SIT y STC que ofrecen las Comunidades pone de relieve la existencia de una brecha digital, el examen de los Servicios Específicos profundiza en este panorama, mostrando, además, la pobreza en el desarrollo de determinadas áreas y, por otra parte, el largo camino que queda por recorrer hacia la ventanilla única.**

**El análisis por Servicios** revela que mientras los **generales** están presentes en el 100% de las autonomías, excepto la obtención del Certificado Digital, del que está excluida Aragón, los **Servicios por Áreas Específicas** muestran un desarrollo muy desigual, obteniéndose servicios sólo ofrecidos por una Comunidad, como el *informe de vida laboral* (Cataluña) y otros ofertados por 15 Comunidades, es decir por el 78%, como la *consulta y pago de IRPF* a través de las pasarelas con la Administración General del Estado.

El análisis por Servicios también evidencia que la colaboración con las administraciones locales es mucho más débil que con la Administración Central. Así, por ejemplo, la *tramitación de certificados* sólo se da a través de 4 Comunidades, al igual que la *inscripción o registro de parejas de hecho*.

El análisis más detenido por áreas demuestra desarrollos muy diferentes entre unos y otros servicios.

En **sanidad**, por ejemplo, el número de Comunidades que oferta los distintos servicios analizados oscila entre 2 para la *receta electrónica* y 11 para la

*gestión de la cita médica. La tarjeta sanitaria y el cambio de médico sólo se ofrece en 5 Comunidades.*

En el área de **empleo** todas las Comunidades permiten la *gestión de las ofertas de empleo*, 14 posibilitan la *renovación de la demanda de empleo*, 6 permiten la *gestión de la misma* y sólo 1, como ya se ha comentado el *informe de vida laboral*.

El área de **familia** el servicio más ofrecido (9 Comunidades) es el de *prestaciones económicas para familias con hijos a su cargo*. Muy alejado de este número está la *solicitud del título de familia numerosa y la renovación del mismo*, que lo ofrecen 4 Comunidades; mientras que el *asesoramiento por violencia de género y la solicitud y adjudicación de plaza en residencias para mayores* es un servicio telemático que brindan 2 y 3 Comunidades respectivamente.

En el ámbito de la **educación y cultura** también se produce un desarrollo insuficiente: sólo 6 Comunidades ofertan *la solicitud de plazas escolares o incentivos para incorporar a los estudiantes a las nuevas tecnologías* y 4 prestan servicio de solicitud de carné de biblioteca.

En los servicios examinados en el área de **vivienda**, sólo 5 Comunidades ofrecen la *solicitud de VPO y las ayudas al alquiler*.

Finalmente, los servicios que componen el área **diversa** muestran un desarrollo muy desigual: desde las 10 ó 6 Comunidades que permiten la *solicitud de licencias de caza o pesca* respectivamente; hasta las 12 que posibilitan la *petición de incentivos para el uso de las TIC*, pasando por las 7 que mantienen enlaces para la *compra de billetes* de RENFE o Transmediterránea.

El cuadro de servicios concretos analizados y su prestación por las distintas Comunidades se sintetiza en la siguiente tabla:

SERVICIOS	PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIFICOS ANALIZADOS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS																			
	AND	ARA	AST	BAL	CAN	CANT	CLM	CYL	CAT	EXT	GAL	MAD	MUR	NAV	P.VAS	RIO	VAL	CEU	MEL	
CERTIFICADO DIGITAL	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
RECLAMACIONES	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
DESCARGAS	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FOROS Y CHATS	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
TARJETA SANITARIA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO
CITA MÉDICA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO
CAMBIO MEDICO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO
RECETA ELECTRÓNICA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
DEMANDA EMPLEO	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
RENOV. DEM.EMP.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO
VIDA LABORAL	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
OFERTAS EMPLEO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
TIT. FAM.NUM.	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
RENOV.FAM.NUM.	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
PRESTACIONES HIJOS	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO
RESIDENCIAS MAYORE	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
VIOLENCIA GÉNERO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
PLAZAS ESCOLARES	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO
CARNET BIBLIOTECA	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
NUEVAS TECNOLOGIAS	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO
SANCCIONES TRÁFICO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO
IMPUESTO RENTA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO
ETIQUETAS IMPUESTOS	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
CERTIFICADOS	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO
PAREJAS HECHO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
SOLICITUD VPO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO
AYUDAS ALQUILER	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
COMPRA DE BILLETES	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
LICENCIA PESCA	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO
LICENCIA DE CAZA	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO
DESARROLLO TIC	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO

Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

## LOCALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LOS SERVICIOS EN LAS WEBS AUTÓNOMICAS

Se aprecia una mejora respecto al último estudio en relación con el grado de facilidad o dificultad para acceder a la administración electrónica a través de las páginas de las Comunidades y a los servicios deseados.

Sólo la localización de la administración electrónica y la búsqueda de servicios telemáticos en Melilla ha sido calificada de **difícil**.

Del resto de Comunidades en ocho la localización de la administración electrónica es calificada de **fácil** y diez obtienen la calificación de *regular*, atendiendo o bien al hecho de que los servicios se encuentran muy diseminados a lo largo de la página web o que no están todos agrupados en la sección de administración electrónica o que la página está tan recargada que dificulta la localización. La calificación de **regular** afecta a Aragón, Baleares, Canarias, Cantabria, Castilla La Mancha, Castilla León, Extremadura, Galicia, Madrid (aunque se localiza fácilmente la administración electrónica, no especifica la Consejería a la que se asigna cada trámite telemático lo que puede generar confusión) y Valencia.

### **FALLOS DETECTADOS DURANTE LAS CONEXIONES**

A lo largo del estudio, en las diversas ocasiones que hubo necesidad de examinar las webs de las distintas Comunidades y el funcionamiento de la administración electrónica, ha habido diversos problemas en las conexiones: páginas fuera de servicio, conexión lenta, página en permanente actualización, páginas que no existen...

Sólo siete Comunidades han quedado al margen de cualquier problema de conexión: Andalucía, Aragón, Baleares, Extremadura, Madrid, Navarra y La Rioja.

## **CONCLUSIONES**

- **La administración electrónica autonómica se caracteriza por su desarrollo desigual en los diferentes territorios**, tal y como lo demuestra el número de SIT y de STC por Comunidades.
- **Este desequilibrio en el despliegue de servicios telemáticos acabará afectando a los ciudadanos**, incrementando o disminuyendo los desequilibrios territoriales.
- El grado de mejora o estancamiento de la administración electrónica es independiente del color político de los gobiernos autonómicos e incluso de los niveles de desarrollo social y económico de las Comunidades Autónomas, como se pone de manifiesto al evaluar el número de SIT y de STC. **La mejora o estancamiento de la administración electrónica está en relación directa con la voluntad política de impulsarla y la inversión destinada.**
- **El avance hacía la ventanilla única está lejos de ser una realidad** y, sin embargo, es absolutamente imprescindible para obtener una administración más eficaz y volcada hacía el ciudadano en un estado con un marco competencial tan complejo como el español.
- **El avance hacía la ventanilla única presenta su punto más débil en los servicios telemáticos de los ayuntamientos** y, en consecuencia, en la creación de pasarelas de enlace entre las administraciones autonómicas y las locales.

- A pesar de estas flaquezas de la administración electrónica autonómica es preciso hacer hincapié en el **crecimiento experimentado de servicios telemáticos y, en particular, los destinados a los ciudadanos.**
- **Sin embargo y pese al crecimiento, España ocupa el puesto número 20 en el ranking del desarrollo de la e-administración en el mundo, 12 puestos por debajo de la posición que le correspondería atendiendo al PIB.**
- **Deben realizarse campañas de información más intensivas** entre la población general y otras destinadas a públicos objetivos determinados que permitan un mayor y mejor conocimiento de las posibilidades que brinda la administración electrónica al objeto de **incrementar el uso de los servicios más sofisticados de la e-administración.** En relación con los mismos, el porcentaje de internautas que hace uso de la administración electrónica desciende en España en relación con Europa: un 16% de Internautas descarga formularios en España frente al 17% de la UE; sin embargo, la diferencia se eleva a 3 puntos (9% frente a 12%) si lo que se compara es el envío de formularios cumplimentados. Cuando se trata de recabar información a través de las páginas de la Administración un 49% de internautas españoles hace uso de este servicio, frente al 42% en la UE 25.
- **El número de usuarios de la e-administración no sólo depende de su nivel de conocimiento por parte de los ciudadanos, sino también del porcentaje de personas que pueden acceder a ella y hacer uso de sus servicios más sofisticados, ratio directamente relacionado con los hogares que disponen de conexión a**

**Internet de banda ancha**, que en 2008 era del 51%, siendo el 45% del total con acceso de banda ancha, es decir, el 90% de los que tienen acceso a la red. En el mismo año la UE 27 tenía un porcentaje de hogares con conexión a Internet del 60%, en tanto que el número de hogares con conexión de banda ancha se situaba en el 48%, tres puntos porcentuales por encima del porcentaje de España.

- **Según Adeces y AI es preciso incrementar el porcentaje de hogares con acceso de banda ancha** para mejorar el ratio de uso de la administración electrónica. Este objetivo depende de varios factores, entre otros, **los que tienen que ver con el papel que los operadores desempeñan en el mercado:**
  - **Los operadores deben ampliar el mercado, trasladando la competencia a zonas geográficas y segmentos de población que hasta ahora no han sido objeto de su atención** (centrados como están en los mercados maduros y con alta densidad de población), para ello deben **adecuar sus precios** a las posibilidades del mercado español y hacer un esfuerzo de convergencia con Europa. El 20% de los hogares dice no disponer de conexión por la carestía de la misma. Así mismo, los operadores deben contemplar la **adecuación de sus productos** (precios y prestaciones) a las necesidades reales de los potenciales clientes.
  - Los operadores deben **mejorar la atención pos venta y poner a disposición de los usuarios aplicaciones de seguridad asequibles**, ya que eso contribuirá a reducir

algunas barreras de acceso que explicitan los ciudadanos y aumentar su confianza.

- Los operadores **deben ser los primeros en demostrar que creen en las posibilidades y servicios de la Sociedad de la Información**, ampliando las posibilidades de relación con los usuarios a través de la red, como por ejemplo, para darse de baja mediante métodos seguros.
- **Mejorar la apreciación de los usuarios sobre las oportunidades que les ofrece Internet**, no sólo mediante campañas informativas, sino percibiendo el crecimiento de servicios y el fin de la “sociedad analógica”. De hecho el 55% de los usuarios dicen no disponer de Internet en su hogar porque no lo necesitan.
- **Las administraciones públicas deben seguir activando medidas que promuevan la incorporación de las TIC en el hogar**, singularmente el uso de ordenadores. En este sentido, AI y ADECES apoyan los programas de entrega de ordenadores a los estudiantes porque contribuirá a introducir la informática en el hogar a través del público más joven y con más potencial de uso de la informática. El porcentaje de ordenadores en el hogar se situaba en 2008, según el INE en el 63%, a más de 35 puntos porcentuales de los países punteros y a 12 de la media europea.
- **También las administraciones públicas deben impulsar la incorporación de las pequeñas y medianas empresas a Internet y favorecer los procesos de innovación de aplicaciones y**

**servicios.** Es el desarrollo de servicios y aplicaciones lo que hará más atractiva la Red a los potenciales usuarios que hoy permanecen ajenos a ella; por este mismo motivo **ADECES y AI rechazan cualquier subvención al acceso a la banda ancha ya que, en última instancia repercute en beneficio de los operadores y limita su capacidad competitiva.**

- En una red con más servicios y aplicaciones se requerirá más ancho de banda, por ello **debe crearse un marco normativo que favoreciendo el retorno de la inversión impulse el despliegue de redes de alta capacidad.**
- Del mismo modo que es rechazable la financiación del acceso a la banda ancha, **ambas asociaciones también se oponen a crear nuevas tasas que graven la actividad de los operadores** al objeto de atender compromisos políticos, que pueden ser compartidos, como la retirada de publicidad de Televisión Española.